Portrait
Interaction Optimizer

Guia do usuário do Portrait HQ

Versão 2.0

Reconhecimento de marcas comerciais

Suporte Portrait Software

Se precisar de ajuda com algo que não se encontre nesses documentos, visite a Base de Conhecimentos em nosso site da Web. **http://support.portraitsoftware.com** e siga os links para seu produto.

Também é possível baixar outros documentos da Portrait Software a partir desse site. Se não tiver um nome de usuário e senha - ou se os esqueceu - contate-nos através de um dos canais abaixo.

Se tiver algum problema com o uso, a instalação ou os documentos desse produto, contate-nos usando um dos seguintes métodos:

E-mail: support@portraitsoftware.com

Telefone

- EUA/Canadá 1-800-335-3860 (número gratuito)
- Resto do mundo +44 800 840 0001

Quando estiver reportando um problema, ajuda se nos disser:

- O nome do aplicativo de software
- As circunstâncias em que o problema apareceu
- Que mensagens de erro você viu (se tiver visto alguma)
- A versão do software que você estava usando

Pitney Bowes Software Inc.

June 13, 2013

Sumário

Capítulo

Introdução

1

Nesta seção:

Objetivo

O objetivo desse guia é auxiliar analistas de marketing e gerentes de campanha no uso do Portrait HQ para conceber, gerenciar e lançar campanhas de marketing (um para um) em grande escala.

Público-alvo

Esse guia é indicado para:

- Gerentes de campanha
- Analistas de marketing

Documentos relacionados

- Guia de referência do Portrait Dialogue
- Guia de administração do Interaction Optimizer
- Guia de administração do Portrait Explorer

Todos os documentos encontram-se disponíveis na mídia de instalação e no site de Suporte da Portrait: **http://support.portraitsoftware.com**.

Capítulo 2

Sobre o Portrait HQ

Nesta seção:

Portrait HQ

O Portrait HQ proporciona um painel central para a concepção, lançamento e monitoramento de campanhas de marketing (1 para 1) de grande escala. Além de oferecer visualizações resumidas em tempo real (sempre atualizadas) de sua posição global em atividade, o Portrait HQ também fornece dados em tempo real, permitindo avaliar o progresso da campanha e tomar, se necessário, medidas imediatas.

O Portrait HQ pode ser integrado ao Portrait Explorer, Portrait Miner, Portrait Dialogue e Portrait Interaction Optimizer.

LiveView

O *LiveView* mostra um resumo atualizado de todas as campanhas de marketing, incluindo desempenho e informações de planejamento de mercado em tempo real.O *LiveView* está dividido em 3 seções principais:

- *Desempenho em tempo real*: Os micrográficos realçam áreas preocupantes e proporcionam a adoção de medidas com agilidade para campanhas em atividade e pendentes
- *Planejamento e colaboração*: O mapa de calor de tarefas baseado em tempo realça e proporciona a adoção de medidas com agilidade para suas tarefas e para tarefas delegadas
- *Calendário de campanhas*: Exibição baseada em tempo em todas as campanhas ou tarefas

Visualização de desempenho em tempo real

A área de *Desempenho em tempo real* mostra o estado resumido de:

- Todas as campanhas pendentes
- Todas as atividades
- Todas as campanhas por status (pendente, em atividade, suspensa, concluída)

Os gráficos à esquerda (*Pendente*) mostram a distribuição de campanhas com base em tempo para entrar em atividade e em tarefas pendentes. Cada quadrado é uma campanha e a cor indica se ela necessita de atenção.

Os gráficos à direita (*Em atividade*) mostram a distribuição de atividades de marketing, com base na receita "Objetivo" em comparação com a receita "Real" e no custo de campanha do "Orçamento" em comparação com o "Real". Atividades sem orçamento e previsão definidos permanecerão em cinza no gráfico de marcadores *Desconhecido*.

Visualização de planejamento e colaboração

A *Visualização de Planejamento e colaboração* mostra um mapa de calor de todas as tarefas atualmente no sistema com base na data de conclusão. A primeira lista mostra tarefas que lhe foram atribuídas e a segunda mostra tarefas que delegou a outros.

Visualização de calendário de campanhas

A *Visualização de calendário de campanha* mostra uma exibição em miniatura do status de agendamento de todas as campanhas.

É possível abrir o calendário no modo de exibição de tela inteira que apresenta uma representação gráfica de Gantt de todas as campanhas que não foram marcadas como **Fechadas** ou de todas as tarefas criadas por ou atribuídas ao usuário. É possível aplicar os filtros para mostrar somente suas campanhas ou para incluir campanhas finalizadas.

MyView

O *MyView* mostra conteúdo que é diretamente relevante para o usuário, incluindo:

- conteúdo com o qual está trabalhando atualmente
- conteúdo com o qual trabalhou recentemente
- campanhas que foram adicionadas a sua lista de observação
- tarefas que lhe foram atribuídas
- tarefas que atribuiu a outros

Navegação do Portrait HQ

As opções de navegação do Portrait HQ são fornecidas na parte superior da tela e variam dependendo dos módulos do Portrait Suite que tenha instalado. As opções de navegação disponíveis em todos os módulos Portrait incluem:

- Ícone **LiveView**: exibe um resumo atualizado de todas as campanhas de marketing.
- Ícone **MyView**: exibe conteúdo de campanha relevante para o usuário.
- Ícone **Explorer**: exibe uma ferramenta de exploração de dados baseada na Web. **Observação:** este ícone estará disponível somente se você tiver instalado o Portrait Explorer.
- **Designer de campanhas**: exibe um diálogo em que é possível criar uma nova campanha.

As opções de navegação adicionais disponíveis com o Interaction Optimizer incluem:

- Ícone do **Designer de mensagem**: exibe um diálogo em que é possível criar mensagens de marketing a usar em campanhas de marketing de entrada.
- Ícone do **Editor de seleção**: exibe um diálogo em que é possível criar critérios de seleção a usar em campanhas de marketing de entrada.

Observação: Pode acessar mais opções de menu clicando em HQ no canto superior esquerdo.

Portrait Explorer

O Portrait Explorer é uma ferramenta de seleção e exploração de dados de clientes fácil de usar e com base no navegador. Esta ferramenta permite que os usuários de negócios acessem os dados de seus clientes de forma rápida e fácil sem necessidade de ajuda estatística ou analítica avançada.

O Portrait Explorer é um aplicativo autônomo que pode ser opcionalmente:

- Incorporado no Portrait HQ para melhorar a facilidade de uso
- Integrado com o Portrait Miner, Portrait Dialogue e Portrait Interaction Optimizer.

Observação: O ícone Portrait Explorer fica visível somente se tiver instalado o Portrait Explorer e selecionado a opção de integração durante a instalação do Portrait Shared Server (PSS).

Capítulo

Conceitos fundamentais

3

Nesta seção:

Campanhas de marketing

O Portrait HQ fornece um fluxo de trabalho fácil de seguir para criar, lançar e monitorar campanhas de marketing.

O fluxo de trabalho inclui 5 etapas fundamentais que incluem:

- **Plano**: selecione seu canal de comunicação, crie suas atividades de marketing juntamente com seus orçamentos esperados e previsões
- **Design**: selecione seu público-alvo e elabore suas mensagens de comunicação
- **Lançamento**: lance sua campanha de marketing
- **Monitoramento**: monitore sua campanha "Em atividade".
- **Avaliação**: avalie sua campanha "Em atividade" e tome medidas

O fluxo de trabalho também fornece uma opção de menu Visão geral que rastreia seu progresso para o lançamento de sua campanha. Fornece um valor de porcentagem de conclusão juntamente com uma visão geral dos passos concluídos para todas as tarefas principais de planejamento da campanha.

Aprovação de campanha

A aprovação de campanha é uma configuração opcional que permite controlar a criação da campanha e o processo de lançamento por meio de permissões de usuário. É uma configuração que, uma vez ativada, se aplica a todas as campanhas. Para obter informações adicionais sobre a configuração da aprovação de campanha juntamente com as permissões do usuário, consulte o *Guia de administração do Interaction Optimizer* ou o *Guia de referência do Portrait Dialogue*.

Uma solução típica pode envolver a configuração de perfis de usuário diferentes com uma ou mais das seguintes permissões:

- Direitos de edição de campanha
- Direitos de aprovação de campanha
- Direitos de lançamento de campanha

Sobre a estratégia de priorização da campanha (IO/HQ)

Todas as campanhas de marketing do Interaction Optimizer e do Portrait HQ são efetuadas de acordo com uma ordem ditada por uma prioridade. Priorizar recomendações permite exibir as interações mais importantes para um cliente específico, em um momento específico, com o item de prioridade mais elevada no topo da lista.

Se houver um empate nos critérios, por exemplo, foi atribuída Prioridade elevada a duas campanhas de marketing, nesse caso os critérios de prioridade subsequentes (pontuação do cliente e tipo de atividade) serão aplicados para determinar qual mensagem de marketing aparecerá no topo da lista.

Os usuários podem priorizar campanhas de marketing com base em:

- prioridade de atividade (por exemplo, elevada, média e baixa)
- pontuação de cliente (consulte a próxima seção)

- tipo de atividade (por exemplo, receita, serviço e retenção).

Para a prioridade e pontuação da atividade, é possível especificar valores elevados ou baixos. Para tipo de atividade, é possível ordenar o tipo, por exemplo, priorizar atividades de receita em detrimento de retenção e retenção em detrimento de aquisição.

A prioridade e o tipo de atividade são configurados durante a fase de planejamento e podem ser acessados ao criar ou editar uma atividade associada a uma campanha. A pontuação é gerada por uma regra analítica que foi escolhida para uso com seu diálogo de entrada.

Observação: É possível arrastar e soltar cada critério principal para a posição que pretender com o item a aparecer no topo da lista usada em primeiro lugar na priorização de mensagens.

Canais, ofertas e tratamentos

Canais

Os *canais* são usados para definir o meio de distribuição associado a suas atividades de marketing, por exemplo, os canais de distribuição de saída incluem: e-mail, correio normal, chamada telefônica, SMS, web, fax e twitter. As opções de entrada incluem: agência, chamada e Web. Para executar campanhas de marketing de entrada é necessário o Portrait Interaction Optimizer e para executar campanhas de marketing de saída é necessário o Portrait Dialogue.

Ofertas

Ofertas são uma forma de definir o incentivo de uma ação de marketing, separadamente dos meios para realizá-la, e são usadas para registrar que os clientes receberam um incentivo específico. Uma oferta pode estar relacionada a um produto (usando um atributo Código do Produto) e é necessário que seus nomes sejam únicos.

Tratamentos

A combinação de uma atividade de marketing e um canal é designada *tratamento*. Os tratamentos são usados para rastrear se um conjunto de clientes foram comunicados no âmbito de uma atividade de marketing usando um canal específico.

Respostas da oferta

Uma resposta é uma resposta positiva ou negativa a uma oferta realizada por qualquer canal. As respostas normalmente são registradas no Visual Dialogue ou no Interaction Optimizer, nos diálogos usados para executar uma campanha do Portrait HQ.

Execução

A execução é o processo iniciado após o cliente ter respondido à recomendação. O processo de execução disparado depende do canal que o cliente está usando e sua resposta.

Por exemplo, se um cliente aceitar uma oferta de empréstimo em um site de um banco, o processo de execução pode servir para exibir um formulário para capturar alguns detalhes sobre a oferta de empréstimo. Se o cliente escolher a opção "Agora não", não é necessário usar um processo de execução. Se o cliente recusar a oferta, o processo de execução pode servir para capturar seu feedback.

4

Capítulo

Trabalhar com campanhas PD

Nesta seção:

1. Planejar campanhas

Introdução

O planejamento é a primeira fase da solução de fluxo de trabalho do Portrait HQ e foi concebido para ajudá-lo durante o processo de criação da campanha.

Durante a fase de planejamento é possível:

- Criar atividades de marketing
- Selecionar seu canal de distribuição, por exemplo, Web, SMS, Facebook e Chamada
- Definir o orçamento da campanha e os objetivos da previsão. É possível definir o orçamento e a previsão em um nível de campanha e também em um nível de atividade de marketing individual.
- Criar ofertas e atividades de marketing
- Atribuir tarefas de planejamento de campanha a um usuário (vinculado a uma atividade de marketing)

Observação: Antes de lançar sua campanha, deve concluir todos os passos de planejamento obrigatórios, por exemplo, deve criar uma atividade de marketing associada à campanha e selecionar um canal de distribuição.

Em termos de status, é possível indicar a pontuação de porcentagem concluída no menu do lado esquerdo ou na tela **Visão geral**.

Criar uma nova campanha

Para criar uma nova campanha:

1. Clique no ícone **Designer de campanhas** no menu superior.
2. Digite um nome e uma descrição para a campanha.
3. Opcionalmente, forneça as datas planejadas, se as conhecer. É possível editar esses detalhes mais tarde.
4. Clique em **Criar**. A tela **Orçamento e atividades planejadas para a campanha** aparece.

Adicionar orçamentos e previsões ao nível da campanha

Inserir dados de orçamentos e previsões permite monitorar o progresso financeiro de suas campanhas de marketing, incluindo campanhas com um fraco desempenho e que excedem o orçamento.

Os dados de orçamento e previsão são usados no LiveView, MyView e no Monitoramento de campanha como uma forma de exibir o progresso de campanhas. No LiveView, os números de orçamento e previsão são usados para posicionar atividades de marketing nos gráficos de blocos. As atividades de marketing são divididas por seu custo (em comparação com os valores orçados) e por seu lucro (em comparação com os valores previstos). O LiveView também mostra uma visão geral do desempenho da campanha, resumida em gráficos. O monitoramento de campanhas exibe uma coleção de Indicadores chave de desempenho (KPIs), diferentes gráficos e uma visão geral do desempenho de campanhas, divididos por canais, ofertas e atividades de marketing.

O MyView oferece uma visualização resumida com gráficos semelhantes aos gráficos exibidos no LiveView. Na ausência de valores de orçamento e previsão, todos os gráficos acima não exibirão valores, limitando a visão geral de campanhas.

Para adicionar informações sobre orçamentos e previsões (opcional):

1. Abra a campanha que deve ter um orçamento.
2. Clique em **Plano** no menu lateral e depois na seção **Orçamento de campanha** na parte central da tela.
3. Insira as estimativas de receita líquida do orçamento e da previsão da campanha e depois clique em **Salvar**.

Observação: Também é possível adicionar informações sobre orçamentos e previsões relativamente a uma ou mais atividades. Para obter informações adicionais, consulte **Adicionar orçamentos e previsões ao nível da atividade** na página 22.

Criar atividades de marketing

As campanhas incluem uma ou mais atividades de marketing, usadas para alcançar seu objetivo comercial.

As atividades de marketing podem ser realizadas por meio de um ou mais canais e podem conter ofertas.

Use o seguinte procedimento para criar uma nova atividade de marketing. As atividades fazem parte do passo de planejamento e estão diretamente vinculadas a campanhas.

Observação: Os procedimentos variam ligeiramente, dependendo se está criando atividades do Portrait Dialogue ou do Portrait Interaction Optimizer.

1. Abra a campanha na qual a atividade de marketing deve estar localizada.
2. Abra o passo **Planejamento**.
3. Clique em **Criar nova atividade de marketing**.
   - Os usuários do Interaction Optimizer selecionam o tipo de atividade de marketing relevante, por exemplo, Receita, Retenção, etc.
   - Os usuários do Interaction Optimizer selecionam a prioridade da atividade.
   - Esses dois campos são usados para configurar prioridades de campanha de marketing do Interaction Optimizer de todo o sistema.
4. Preencha os detalhes básicos da atividade, incluindo: nome da atividade, descrição, data de início planejada e data final planejada.
5. Opcionalmente, os usuários do Portrait Dialogue inserem o código do produto e os usuários do Interaction Optimizer inserem o código de referência do sistema de terceiros.
6. Escolha o(s) canal(ais) que a atividade de marketing deve usar. Os usuários do Portrait Dialogue estão restritos a canais de saída e os usuários do Portrait Interaction Optimizer estão restritos a canais de entrada.
7. Clique em **Salvar**. Isso salva toda a campanha e também a atividade de marketing recém-criada.

Adicionar orçamentos e previsões ao nível da atividade

É possível criar orçamentos e previsões detalhados da atividade de marketing na campanha. Isso permite planejar ao nível de configuração de tratamentos na atividade:

1. Abra a campanha que usa a atividade de marketing.
2. No passo **Planejamento**, abra a atividade de marketing que deve ter um orçamento atualizado.
3. Na parte inferior, abra o orçamento e a previsão para a atividade.
4. Nas janelas de Orçamento e Previsão é possível inserir custos ou valores previstos para a campanha, as atividades de marketing e qualquer oferta relacionada à campanha.

Observação: É possível excluir esse orçamento e previsão ao clicar no botão **Excluir**.

Identificar atividades em atividade que excedem o orçamento

Se tiver sido adicionada à campanha a informação relativa a orçamento, as atividades Em atividade que excedem o orçamento são exibidas no **LiveView**:

1. Abra o **LiveView**.
2. Observe a seção na parte superior direita chamada **Em atividade**. Nessa seção existe uma subseção com o nome **Orçamento**.
3. As atividades de marketing que excedem o orçamento aparecem na parte esquerda do gráfico para marcadores, na forma de quadrados vermelhos.

Também é possível visualizar campanhas em atividade que excedem o orçamento no **LiveView**, na seção **Resumo de campanhas**.

As campanhas em monitoramento irão aparecer com seu desempenho comparado ao orçamento no **MyView**.

As atividades de marketing sem informação de orçamento são exibidas sob **Desconhecidas** no gráfico para marcadores.

Identificar atividades de marketing abaixo do objetivo

É possível localizar campanhas Em atividade, cujo desempenho se encontra abaixo do objetivo, no **LiveView**:

1. Abra o **LiveView**.
2. Observe a seção na parte superior direita chamada **Em atividade**. Nessa seção existe uma subseção com o nome **Objetivo**.
3. As atividades de marketing, cujo desempenho se encontra abaixo do objetivo irão aparecer na parte esquerda do gráfico para marcadores, na forma de quadrados vermelhos.

Criar ofertas (em atividades)

Para criar uma nova oferta em uma atividade de marketing:

1. Clique no ícone **HQ** na parte superior esquerda da tela e selecione **Todas as campanhas**.
2. Pesquise pela campanha na qual pretende criar uma oferta.

3. Clique em **Plano** no menu lateral.
4. Clique na atividade de marketing que deve usar a nova oferta.
5. Clique em **Criar nova oferta**.
6. Digite os detalhes da oferta e clique em **Salvar**.
7. Clique no botão **Atividade de marketing** para retornar à tela anterior.

Criar uma tarefa

Para criar e atribuir tarefas no Portrait HQ, a integração de SharePoint Task deve ser configurada no momento da instalação.

É possível criar tarefas atribuindo-as a uma campanha e a um usuário do Portrait HQ. As tarefas ajudam os gerentes a identificar o status atual de uma campanha de marketing (isto é, na fase de planejamento) e a proximidade de sua conclusão. As tarefas podem estar relacionadas a passos de campanha específicos, que criarão links na tarefa para o passo de campanha específico. Assim, é mais fácil para a pessoa que está trabalhando com a tarefa abrir diretamente o passo relacionado a ela.

É possível gerenciar adicionalmente as tarefas do Portrait HQ por meio do SharePoint e da lista de tarefas do Microsoft Outlook.

Criar uma tarefa de campanha de marketing

1. Abra a campanha que deve estar atribuída à tarefa.
2. Abra o passo da campanha que deve estar relacionado com a tarefa, por exemplo, **Design**.
3. Clique em **Criar nova tarefa**.
4. Insira todas as informações necessárias e clique no botão **Criar**.

Observação: Se já existir uma tarefa que devia estar conectada ao passo de campanha ativo, clique em **Associar tarefa** e selecione a tarefa correta.

Criar tarefas independentes

1. Clique no globo **HQ**, no canto superior direito.
2. No menu suspenso da guia **Links Rápidos**, selecione **Criar nova tarefa**.

   Ou, na janela **MyView**.
3. Clique em **Criar nova tarefa**, na área inferior direita chamada **Links Rápidos**.

Identificar tarefas atrasadas

É possível obter uma visão geral de tarefas no LiveView:

1. Abra o **LiveView**.
2. Uma visão geral de tarefas é exibida na seção **Planejamento e colaboração**. Essa seção é dividida em tarefas atribuídas ao usuário conectado (Minhas tarefas) e tarefas que o usuário conectado tenha delegado (Tarefas delegadas).
3. Clique no número na visão geral para abrir uma lista exibindo detalhes adicionais.

Visualizar/rastrear tarefas do Portrait HQ no Microsoft Outlook

É possível rastrear tarefas do Portrait HQ no Microsoft Outlook. Para isso:

- É necessário que sua instância do Portrait HQ esteja integrada ao SharePoint (que pode ser usado para armazenar todas as tarefas do Portrait HQ)
- É necessário ativar o compartilhamento de tarefas entre o SharePoint e sua versão do Microsoft Outlook.

1. Para ativar o compartilhamento de tarefas do Portrait HQ do Sharepoint para o Microsoft Outlook, navegue para a seguinte localização do SharePoint: http://***vm-pss-sharep***/Portrait/Lists/Tasks/AllItems.aspx?

   onde:

   vm-pss-sharep é o nome de seu servidor SharePoint.
2. Clique no botão **Ações** e selecione **Conectar com o Outlook**.
3. Clique em **Permitir** no popup de segurança. Todas as tarefas do Portrait HQ são exibidas na sua janela de tarefas do Outlook sob o título Portrait - Tarefas.

Editar uma campanha

Para editar uma campanha existente:

1. Clique no ícone **HQ** na parte superior esquerda da tela e selecione **Todas as campanhas**.
2. Digite o nome da campanha que pretende editar no campo **Buscar**.
3. Clique duas vezes na campanha adequada na tabela **Resultados da busca**.
4. Selecione uma opção a partir do menu lateral e faça suas alterações.

Editar propriedades da campanha

Para editar propriedades da campanha:

1. Clique no ícone **HQ** na parte superior esquerda da tela e selecione **Todas as campanhas**.
2. Digite o nome da campanha que pretende editar no campo **Buscar**.
3. Clique duas vezes na campanha adequada na tabela **Resultados da busca**.
4. Clique em Propriedades no menu lateral.
5. Atualize o nome, a descrição ou as informações de data de marketing planejada e clique em **Salvar**.

Editar informações sobre orçamentos e previsões

Inserir dados de orçamentos e previsões permite monitorar o progresso financeiro de suas campanhas de marketing, incluindo campanhas com um fraco desempenho e que excedem o orçamento.

Os dados de orçamento e previsão são usados no LiveView, MyView e no Monitoramento de campanha como uma forma de exibir o progresso de campanhas. No LiveView, os números de orçamento e previsão são usados para posicionar atividades de marketing nos gráficos de blocos. As atividades de marketing são divididas por seu custo (em comparação com os valores orçados) e por seu lucro (em comparação com os valores previstos).

- O LiveView exibe também uma visão geral do desempenho de campanhas, resumido em gráficos.
- O monitoramento de campanhas exibe uma coleção de Indicadores chave de desempenho (KPIs), diferentes gráficos e uma visão geral do desempenho de campanhas, divididos por canais, ofertas e atividades de marketing.
- O MyView oferece uma visualização resumida com gráficos semelhantes aos gráficos exibidos no LiveView. Na ausência de valores de orçamento e previsão, todos os gráficos acima não exibirão valores, limitando a visão geral de campanhas.

Para editar informações sobre orçamentos e previsões:

1. Abra a campanha que deve ter um orçamento.
2. Clique em **Plano** no menu lateral e depois na seção **Orçamento de campanha** na parte central da tela.
3. Atualize as estimativas de receita líquida do orçamento e da previsão e depois clique em **Salvar**.

Editar atividades de marketing

As atividades de marketing são editadas a partir da campanha. Não é possível alterar as campanhas que estão **Em Atividade**, sendo necessário configurá-las como **Suspensas** para que as atividades de marketing incluídas na campanha possam ser alteradas.

1. Abra a campanha na qual a atividade de marketing está localizada.
2. Opcional: Se a campanha se encontrar no estado **Em atividade**, altere-o para **Suspensa** e clique em **Salvar**.
3. Abra o passo **Planejamento**.
4. Abra a atividade de marketing que deve ser editada.
5. Efetue as alterações pretendidas na atividade de marketing.
6. Salve a campanha.
7. Opcional: Altere o estado da campanha novamente para **Em atividade**.

Editar uma oferta

Para editar uma oferta existente associada a uma atividade de marketing:

1. Clique no ícone **HQ** na parte superior esquerda da tela e selecione **Todas as campanhas**.
2. Pesquise pela campanha que usa a oferta.
3. Clique em **Plano** no menu lateral.
4. Clique na atividade associada à oferta.
5. Clique na oferta que pretende editar.
6. Atualize os detalhes e clique em **Salvar**.

Excluir uma campanha

Para excluir uma campanha:

1. Clique no ícone **HQ** na parte superior esquerda da tela e selecione **Todas as campanhas**.
2. Pesquise pela campanha que pretende excluir.
3. Clique em **Propriedades** no menu lateral.

4. Clique em **Excluir essa campanha** no canto inferior direito.
5. Clique em **Sim**.

Observação: Não é possível excluir campanhas que estejam *Suspensas* ou *Em atividade*.

Excluir atividades de marketing

Para excluir uma atividade de marketing associada a uma campanha:

1. Clique no ícone **HQ** na parte superior esquerda da tela e selecione **Todas as campanhas**.
2. Pesquise pela campanha que usa a atividade de marketing a excluir.
3. Clique em **Plano** no menu lateral.
4. Clique no ícone **Excluir** na atividade de marketing que pretende excluir.
5. Clique no botão **Salvar**.

Excluir ofertas (em atividades)

Para remover uma oferta de uma atividade:

1. Clique no ícone **HQ** na parte superior esquerda da tela e selecione **Todas as campanhas**.
2. Pesquise pela campanha que usa a oferta a excluir.
3. Clique em **Plano** no menu lateral.
4. Clique na atividade de marketing associada à oferta que pretende excluir.
5. Clique no ícone **Excluir** ao lado da oferta e depois clique em **Salvar**.

Observação: Ao clicar em **Excluir** remove o link entre a atividade de marketing e a oferta. Não remove a oferta do banco de dados uma vez que pode ser usada em outras atividades de marketing.

2. Conceber campanhas

Introdução

A concepção de suas mensagens de campanha juntamente com a seleção de público é a segunda fase da solução de fluxo de trabalho do Portrait HQ.

Durante a fase de concepção é possível:

- Criar mensagens de marketing de saída um-para-um personalizadas
- Usar modelos de diálogo e de seleção de público predefinidos para criar suas mensagens e selecionar seu público
- Lançar o Visual Dialogue para criar novos diálogos de cliente

Os Diálogos guiados permitem criar e executar campanhas simples no Portrait HQ, sem a necessidade de criar previamente um diálogo no Visual Dialogue. Pode escolher um modelo de Diálogo para o orientar

pelo conjunto de passos para configurar o diálogo de campanha. Cada um destes passos corresponde a uma questão simples que pode ser respondida diretamente ou navegar para os materiais da campanha acessíveis a partir do HQ.

Os modelos de diálogos assistidos são inicialmente configurados no Visual Dialogue e especificam quais objetos precisam ser escolhidos para que o diálogo seja concluído. Esses são os objetos selecionados no HQ e, como resultado, um novo diálogo é criado automaticamente no Visual Dialogue. Se o modelo de diálogo tiver sido configurado para suportar a execução automática, o diálogo também será executado quando a campanha do HQ for configurada para *Em Atividade*.

Se for preciso configurar um novo diálogo ou modelo para uso no Portrait HQ, é possível selecionar a opção do Visual Dialogue. O objetivo de configurar um modelo de diálogo é tornar possível a reutilização de estruturas de diálogos comuns. Também é possível usar modelos de diálogo para criar Diálogos guiados no Portrait HQ.

Para obter mais informações sobre como criar modelos de diálogo, consulte *Modelos do Dialogue* no arquivo *Ajuda do Visual Dialogue*.

Criar diálogos do Portrait Dialogue

Criar atividades com Diálogos guiados

É possível usar a opção **Guide Dialogue** no Portrait HQ para implementar o design de uma atividade de marketing.

1. No **Portrait HQ**, abra uma campanha com uma atividade de marketing que deve ser implementada usando um diálogo guiado.
2. Abra o passo **Planejamento** da campanha.
3. Crie uma marketing activity, se ainda não existir nenhuma.
4. Abra o passo **Diseñar** da campanha.
5. Clique em **Criar novo diálogo**.
6. Selecione o modelo de diálogo a usar para o diálogo guiado e pressione **OK**.

   Observação: É possível exibir um instantâneo da mensagem do modelo clicando no ícone de seta dupla no lado direito do diálogo.

7. Siga os passos no assistente do diálogo guiado, selecione todos os objetos e responda a todas as questões apresentadas.

Visualizar uma amostra de clientes selecionados

No assistente de diálogo guiado, é possível visualizar um conjunto de amostra de clientes aos quais se aplica uma seleção específica:

1. Usando o assistente de diálogo guiado, continue para o passo que apresenta uma questão para a seleção.
2. Pressione o botão **Selecionar seleção** e escolha uma seleção no popup que aparece.
3. Pressione o botão **Ver amostra** quando uma seleção tiver sido selecionada.

O diálogo que aparece irá exibir uma amostra de clientes *aleatória* que se aplica à seleção, apresentada com um subconjunto de detalhes de seus clientes em um cartão de cliente. Ao clicar no botão **+** ou **-** são exibidos mais ou menos cartões no diálogo.

Executar automaticamente diálogo guiado

É possível implementar atividades de marketing com Diálogo guiado para iniciar automaticamente quando a campanha passa a estar "In market", configurando o modelo de diálogo para que seja executado automaticamente:

1. Abra um modelo **Dialogue** no Visual Dialogue.
2. Nas propriedades de **Modelo de diálogo**, na guia **Configuração da campanha**, escolha **O diálogo será totalmente automatizado**.
3. Automatize todas as operações de diálogo, usando uma execução em cascata, disparada por evento ou com controle de tempo. A forma como isso é efetuado é explicada em maior detalhe nos arquivos de ajuda do Visual Dialogue.
4. Configure a primeira operação (a seleção inicial) no modelo de diálogo para "scheduled" e agende a próxima execução para uma data e hora ANTERIORES à data e hora atuais.

Quando uma campanha usa o modelo de diálogo de configuração para criar um novo diálogo, esse diálogo será desativado. Quando a campanha relacionada é configurada para em atividade, o diálogo será ativado e executa a operação de seleção inicial de acordo com o agendamento.

Criar novas mensagens em Diálogo guiado

1. É possível criar novas mensagens no fluxo de Diálogo guiado, clicando no botão **Novo modelo**.
2. Isso abre o **Designer de mensagem** no qual é possível criar um novo modelo de mensagem.

Observação: Para obter informações adicionais sobre como usar o **Designer de mensagem**, consulte o portal da Web do Portrait Dialogue ou os arquivos de ajuda do Visual Dialogue.

Atribuir diálogos a campanhas

É possível criar comunicações de campanha de saída, atribuindo um diálogo a uma campanha por meio do passo Diseñar do editor de campanha no Portrait HQ:

1. Crie uma nova campanha ou abra uma campanha existente.
2. Na barra de menus à esquerda, clique em **Diseñar**.
3. Passe com o mouse sobre **Criar novo diálogo** e será exibido um menu suspenso.
4. Escolha criar um Diálogo guiado ou conectar a campanha a um diálogo existente.

Observação: Também é possível conectar diálogos a campanhas, usando o fluxo de Diálogo guiado.

3. Lançar campanhas

Introdução

O lançamento de sua campanha é a terceira fase da solução de fluxo de trabalho do Portrait HQ.

Durante a fase de lançamento, é possível lançar, suspender ou finalizar sua campanha. É possível lançar campanhas somente depois de todos os pré-requisitos planejados terem sido atendidos. Isso normalmente inclui a configuração de:

- Detalhes básicos de campanha
- Atividades e ofertas associadas a uma campanha
- Canais de entrada ou de saída associados a uma atividade
- Diálogos de mensagem e seleções de público associados a uma campanha

Lançar campanhas

Para lançar uma campanha:

1. Abra a campanha que pretende lançar.
2. Clique em **Lançamento** no menu lateral.
3. Verifique se todos os pré-requisitos foram concluídos com sucesso. Na captura de tela do exemplo abaixo, os passos de planejamento não foram todos concluídos com sucesso. Isso significa que precisam de atenção antes do lançamento da campanha.
4. Assim que tiver uma marca verde em todos os pré-requisitos, clique no botão **Lançar** onde é possível lançar a campanha imediatamente ou especificar uma hora e data futuras.

Observação: Se configurar a data de lançamento da campanha para 10 minutos após a hora atual, o status da campanha pode não alterar para **Em Atividade** durante a hora seguinte. No entanto, todos os tratamentos ou atividades serão iniciados assim que for alcançada a hora de início real.

Se ativou a configuração de aprovação de campanha, o lançamento de campanhas pode ser restrito a determinados usuários.

Alterar ou atualizar campanhas em atividade

Para atualizar uma campanha é necessário pausá-la:

1. Abra a campanha a pausar.
2. Clique em **Lançamento** no menu lateral.
3. Clique no botão **Suspender**.
4. Faça suas alterações.
5. Retorne à tela de **Lançamento** usando a opção de menu lateral e clique no botão **Lançamento**.

4. Monitoramento de campanhas

Introdução

O monitoramento de sua campanha é a quarta fase da solução de fluxo de trabalho do Portrait HQ.

Durante a fase de monitoramento é possível ver o bom desempenho de uma campanha em comparação com os valores orçamentados e previstos. A tela de Monitoramento fornece informações detalhadas

sobre o progresso da campanha e compara o mesmo com os valores inseridos no orçamento e na previsão.

O monitoramento de campanhas também permite ao usuário fazer uma busca detalhada sobre campanhas, atividades de marketing e ofertas. Diferentes visualizações na página de monitoramento permitem ao usuário identificar como uma campanha com baixo desempenho pode melhorar.

Observação: A visualização de Monitoramento de campanhas encontra-se somente disponível para as campanhas *Em atividade*, *Concluídas* ou *Suspensas*.

Selecionar campanhas em monitoramento

A lista de campanhas em monitoramento irá surgir no **MyView** na seção **Campanhas em monitoramento**. É possível adicionar campanhas à lista de monitoramento no Portrait HQ:

1. Abra a campanha para adicionar à lista de monitoramento.
2. Abra a página **Propriedades**.
3. Clique na caixa de seleção **Monitorar essa campanha**.
4. Salve a campanha.

Identificar campanhas atrasadas em planejamento

É possível localizar campanhas que se encontram atrasadas no **LiveView**:

1. Abra o **LiveView**.
2. Observe a seção superior esquerda chamada **Pendente**. Nessa seção existe uma subseção com o nome **Tempo para entrar em atividade**.
3. As campanhas que não foram lançadas e colocadas "Em atividade", apesar de sua data de início planejada já ter passado, são exibidas como quadrados vermelhos na parte mais à esquerda, embaixo de "Atraso".
4. A seção **Campanhas com tarefas pendentes** exibe uma visão geral de tarefas não concluídas por campanha. Isso identifica quaisquer tarefas que precisem ser concluídas antes que a campanha possa ser colocada "Em Atividade".

Mostrar gráficos de monitoramento diferentes

A área de gráfico da visualização Monitoramento de campanhas pode ser alterada para exibir alguns gráficos diferentes:

1. Abra a campanha da qual pretende observar a visualização de monitoramento.

   Observação: A campanha precisa estar "Em atividade", "Suspensa" ou "Concluída" e ter dados de resposta conectados a ela.

5. Avaliar campanhas

Introdução

A avaliação de sua campanha é quinta e última fase da solução de fluxo de trabalho do Portrait HQ.

Durante a fase de avaliação é possível classificar a campanha clicando nos ícones de estrela e adicionando um comentário de texto.

Após ter classificado o desempenho da campanha, é possível atualizar o status da campanha para fechado. A campanha não aparece mais no LiveView, mas continua presente no trabalho recente no MyView.

Gerenciamento de ofertas e fluxo do registro de respostas

O registro de ofertas e respostas é a forma do Portrait HQ receber dados do progresso da campanha do Portrait Dialogue ou de outro sistema de campanhas externo. A configuração do registro de ofertas e respostas de forma correta permite a captura de dados do progresso da campanha e usa esses dados juntamente com valores de orçamento e previsão.

Registrar ofertas com modelos de mensagem

É possível registrar ofertas ao enviar e-mails, atribuindo ofertas a modelos de mensagens no Designer de mensagem no Visual Dialogue.

1. Abra um modelo de Designer de mensagem existente.
2. Edite a área de mensagem à qual pretende anexar uma oferta, clicando no botão **Editar item**´.
3. Na janela **Editar**, na área **Propriedades de item**, clique em **Editar relações de oferta**.
4. Selecione a campanha que inclui a oferta e depois selecione a oferta na lista suspensa.
5. Clique duas vezes em uma oferta desse modo de visualização de árvore apresentada após a campanha ter sido escolhida. A oferta irá para o topo da lista Ofertas associadas.
6. É possível remover uma oferta, clicando na cruz vermelha à esquerda da oferta na lista **Ofertas associadas**.

Registrar ofertas com objetos de conteúdo

É possível registrar ofertas ao enviar e-mails, atribuindo ofertas a objetos de conteúdo no designer de Objetos de Conteúdo no Visual Dialogue. No designer de objetos de conteúdo existem elementos de conteúdo e regras de conteúdo.

As ofertas atribuídas a Objetos de um Conteúdo usado em um modelo de mensagem serão automaticamente registradas para qualquer cliente que receba o modelo de mensagem. O cliente estará registrado somente para ofertas relacionadas com o elemento de conteúdo que realmente recebem.

As ofertas são adicionadas aos elementos de conteúdo editando as propriedades do item:

1. Abra um **Objeto de conteúdo** existente ou crie um novo.
2. Crie um novo Elemento de Conteúdo ou edite um Elemento de Conteúdo existente no diálogo **Propriedades do item de conteúdo**.
3. Na seção **Oferta de item**, pressione o botão "…" para escolher a **Oferta de item**.
4. No diálogo **Selecionar oferta** selecione a campanha que contém a oferta que pretende registrar.
5. Escolha a oferta que pretende adicionar ao elemento de conteúdo do modo de visualização de árvore apresentada no diálogo **Selecionar oferta**.

Registrar ofertas com a operação de registro de oferta

É possível registrar ofertas com a operação de registro de oferta, no designer do Dialogue no Visual Dialogue. Os clientes que passam por essa operação têm registros de oferta registrados sobre eles.

1. No **Visual Dialogue**, abra um diálogo que esteja conectado a uma campanha.
2. Adicione uma operação **Registrar ofertas de campanha** para um grupo.
3. Abra as janelas de **Propriedades da operação**, clicando duas vezes na operação recém-adicionada.
4. Na seção **Ofertas** clique no botão "**…**" para abrir a janela **Selecionar ofertas**.
5. Clique no botão **+** para adicionar uma nova oferta à operação.
6. Escolha uma oferta no modo de visualização de árvore de **Selecionar oferta** ou pressione **Procurar** e escolha outra campanha da qual escolher uma oferta.
7. É possível remover uma oferta da operação, clicando no botão **-**.

Registrar respostas com a operação de registro de respostas

Registrar respostas com a operação de Registro de Respostas é efetuado no designer de diálogo no Visual Dialogue. O objetivo de registrar respostas consiste em registrar respostas de clientes a ofertas e tratamentos. Isso inclui capturar quaisquer dados de resposta relacionados, como tipo de resposta, código do produto ou valor da resposta.

1. No **Visual Dialogue**, abra um diálogo que esteja conectado a uma campanha.
2. Adicione uma operação **Registrar respostas de campanha** a um grupo.
3. Escolha o **Tipo de comportamento** da resposta.

   NB! Ele deve corresponder ao tipo de comportamento da atividade de marketing, na qual a oferta foi feita.

4. Escolha **Tipo de resposta**.

   NB! As respostas negativas serão registradas, mas não serão exibidas em Monitoramento de campanhas. Elas são registradas no banco de dados HQ para fins de relatório.

5. Escolha a qual oferta corresponde a resposta.
6. Se necessário, escolha uma seleção para ser usada na seleção de clientes para os quais a resposta deve estar registrada.

Lista de verificação para o registro correto de respostas

1. Certifique-se de que o diálogo que registra respostas esteja conectado a uma campanha no HQ.
2. Verifique se foram configurados os parâmetros corretos na(s) operação(ões) de Registrar respostas à campanha (oferta, tratamento, quaisquer condições).
3. Opcional: Ao usar uma condição na operação Registrar respostas à campanha, certifique-se de que existem clientes aos quais se aplique a condição.
4. Opcional: Ao usar o Código do produto, verifique se o código do produto usado no diálogo é o mesmo usado na campanha (na própria Oferta ou na Atividade de Marketing). As respostas não serão registradas se o código do produto não for o mesmo nos dois locais.
5. Execute a(s) operação(ões) Registrar respostas à campanha.
6. As respostas serão registradas no HQ quando o pacote **Portrait DW Populate SSIS** (trabalho de transferência de dados) tiver sido executado.

   Observação O pacote está configurado, por padrão, para executar a cada hora como parte da instalação, mas pode ser executado manualmente a partir do SQL management studio. É possível agendar a execução para qualquer intervalo.

7. Depois de executado o pacote SSIS, quaisquer respostas serão visíveis em Monitoramento de campanha.

Registrar tratamentos com operações

Além disso, é possível registrar tratamentos em qualquer operação em um designer de diálogo no Visual Dialogue. Os clientes que passam por essa operação têm adicionalmente registros de tratamento registrados sobre eles.

1. No **Visual Dialogue**, abra um diálogo que esteja conectado a uma campanha.
2. No **Designer do diálogor**, abra a janela **Editar** de uma operação.
3. Se preferir, selecione a ramificação da operação para registrar o tratamento.
4. Na parte inferior da janela **Propriedades do diálogo**, é possível selecionar o tratamento.

As ramificações com registro de tratamento são selecionadas no Dialogue Designer.

Capítulo

5

Trabalhar com campanhas do IO

Nesta seção:

1. Planejar campanhas

Introdução

O planejamento é a primeira fase da solução de fluxo de trabalho do Portrait HQ e foi concebido para ajudá-lo durante o processo de criação da campanha.

Durante a fase de planejamento é possível:

- Criar atividades de marketing
- Selecionar seu canal de distribuição, por exemplo, Web, SMS, Facebook e Chamada
- Definir o orçamento da campanha e os objetivos da previsão. É possível definir o orçamento e a previsão em um nível de campanha e também em um nível de atividade de marketing individual.
- Criar ofertas e atividades de marketing
- Atribuir tarefas de planejamento de campanha a um usuário (vinculado a uma atividade de marketing)

Observação: Antes de lançar sua campanha, deve concluir todos os passos de planejamento obrigatórios, por exemplo, deve criar uma atividade de marketing associada à campanha e selecionar um canal de distribuição.

Em termos de status, é possível indicar a pontuação de porcentagem concluída no menu do lado esquerdo ou na tela **Visão geral**.

Criar uma nova campanha

Para criar uma nova campanha:

1. Clique no ícone **Designer de campanhas** no menu superior.
2. Digite um nome e uma descrição para a campanha.
3. Opcionalmente, forneça as datas planejadas, se as conhecer. É possível editar esses detalhes mais tarde.
4. Clique em **Criar**. A tela **Orçamento e atividades planejadas para a campanha** aparece.

Ativar a priorização da campanha

É possível escolher ativar ou desativar a priorização da campanha, isto é, especificar a ordem pela qual as ofertas de campanha são entregues. As alterações efetuadas aqui afetam *todas* as campanhas criadas no Interaction Optimizer. Para obter informações adicionais sobre a priorização da campanha, consulte **Sobre a estratégia de priorização da campanha (IO/HQ)** na página 16.

Para ativar a priorização:

1. Clique no ícone HQ na parte superior esquerda da tela e selecione **Estratégia de priorização**.
2. Verifique a opção **Ligado** no campo **Configurações de prioridade**.
3. Selecione as opções de prioridade **Elevada** e **Baixa** para **Prioridade da atividade de marketing** e **Pontuação**.

4. Clique na linha **Tipo de atividade de marketing** e selecione a ordem de prioridade para cada tipo de atividade de marketing.

Adicionar orçamentos e previsões ao nível da campanha

Inserir dados de orçamentos e previsões permite monitorar o progresso financeiro de suas campanhas de marketing, incluindo campanhas com um fraco desempenho e que excedem o orçamento.

Os dados de orçamento e previsão são usados no LiveView, MyView e no Monitoramento de campanha como uma forma de exibir o progresso de campanhas. No LiveView, os números de orçamento e previsão são usados para posicionar atividades de marketing nos gráficos de blocos. As atividades de marketing são divididas por seu custo (em comparação com os valores orçados) e por seu lucro (em comparação com os valores previstos). O LiveView também mostra uma visão geral do desempenho da campanha, resumida em gráficos. O monitoramento de campanhas exibe uma coleção de Indicadores chave de desempenho (KPIs), diferentes gráficos e uma visão geral do desempenho de campanhas, divididos por canais, ofertas e atividades de marketing.

O MyView oferece uma visualização resumida com gráficos semelhantes aos gráficos exibidos no LiveView. Na ausência de valores de orçamento e previsão, todos os gráficos acima não exibirão valores, limitando a visão geral de campanhas.

Para adicionar informações sobre orçamentos e previsões (opcional):

1. Abra a campanha que deve ter um orçamento.
2. Clique em **Plano** no menu lateral e depois na seção **Orçamento de campanha** na parte central da tela.
3. Insira as estimativas de receita líquida do orçamento e da previsão da campanha e depois clique em **Salvar**.

Observação: Também é possível adicionar informações sobre orçamentos e previsões relativamente a uma ou mais atividades. Para obter informações adicionais, consulte **Adicionar orçamentos e previsões ao nível da atividade** na página 22.

Criar atividades de marketing

As campanhas incluem uma ou mais atividades de marketing, usadas para alcançar seu objetivo comercial.

As atividades de marketing podem ser realizadas por meio de um ou mais canais e podem conter ofertas.

Use o seguinte procedimento para criar uma nova atividade de marketing. As atividades fazem parte do passo de planejamento e estão diretamente vinculadas a campanhas.

Observação: Os procedimentos variam ligeiramente, dependendo se está criando atividades do Portrait Dialogue ou do Portrait Interaction Optimizer.

1. Abra a campanha na qual a atividade de marketing deve estar localizada.
2. Abra o passo **Planejamento**.
3. Clique em **Criar nova atividade de marketing**.

   - Os usuários do Interaction Optimizer selecionam o tipo de atividade de marketing relevante, por exemplo, Receita, Retenção, etc.

- Os usuários do Interaction Optimizer selecionam a prioridade da atividade.
- Esses dois campos são usados para configurar prioridades de campanha de marketing do Interaction Optimizer de todo o sistema.

4. Preencha os detalhes básicos da atividade, incluindo: nome da atividade, descrição, data de início planejada e data final planejada.
5. Opcionalmente, os usuários do Portrait Dialogue inserem o código do produto e os usuários do Interaction Optimizer inserem o código de referência do sistema de terceiros.
6. Escolha o(s) canal(ais) que a atividade de marketing deve usar. Os usuários do Portrait Dialogue estão restritos a canais de saída e os usuários do Portrait Interaction Optimizer estão restritos a canais de entrada.
7. Clique em **Salvar**. Isso salva toda a campanha e também a atividade de marketing recém-criada.

Adicionar orçamentos e previsões ao nível da atividade

É possível criar orçamentos e previsões detalhados da atividade de marketing na campanha. Isso permite planejar ao nível de configuração de tratamentos na atividade:

1. Abra a campanha que usa a atividade de marketing.
2. No passo **Planejamento**, abra a atividade de marketing que deve ter um orçamento atualizado.
3. Na parte inferior, abra o orçamento e a previsão para a atividade.
4. Nas janelas de Orçamento e Previsão é possível inserir custos ou valores previstos para a campanha, as atividades de marketing e qualquer oferta relacionada à campanha.

Observação: É possível excluir esse orçamento e previsão ao clicar no botão **Excluir**.

Identificar atividades em atividade que excedem o orçamento

Se tiver sido adicionada à campanha a informação relativa a orçamento, as atividades Em atividade que excedem o orçamento são exibidas no **LiveView**:

1. Abra o **LiveView**.
2. Observe a seção na parte superior direita chamada **Em atividade**. Nessa seção existe uma subseção com o nome **Orçamento**.
3. As atividades de marketing que excedem o orçamento aparecem na parte esquerda do gráfico para marcadores, na forma de quadrados vermelhos.

Também é possível visualizar campanhas em atividade que excedem o orçamento no **LiveView**, na seção **Resumo de campanhas**.

As campanhas em monitoramento irão aparecer com seu desempenho comparado ao orçamento no **MyView**.

As atividades de marketing sem informação de orçamento são exibidas sob **Desconhecidas** no gráfico para marcadores.

Identificar atividades de marketing abaixo do objetivo

É possível localizar campanhas Em atividade, cujo desempenho se encontra abaixo do objetivo, no **LiveView**:

1. Abra o **LiveView**.
2. Observe a seção na parte superior direita chamada **Em atividade**. Nessa seção existe uma subseção com o nome **Objetivo**.
3. As atividades de marketing, cujo desempenho se encontra abaixo do objetivo irão aparecer na parte esquerda do gráfico para marcadores, na forma de quadrados vermelhos.

Criar ofertas (em atividades)

Para criar uma nova oferta em uma atividade de marketing:

1. Clique no ícone **HQ** na parte superior esquerda da tela e selecione **Todas as campanhas**.
2. Pesquise pela campanha na qual pretende criar uma oferta.
3. Clique em **Plano** no menu lateral.
4. Clique na atividade de marketing que deve usar a nova oferta.
5. Clique em **Criar nova oferta**.
6. Digite os detalhes da oferta e clique em **Salvar**.
7. Clique no botão **Atividade de marketing** para retornar à tela anterior.

Criar uma tarefa

Para criar e atribuir tarefas no Portrait HQ, a integração de SharePoint Task deve ser configurada no momento da instalação.

É possível criar tarefas atribuindo-as a uma campanha e a um usuário do Portrait HQ. As tarefas ajudam os gerentes a identificar o status atual de uma campanha de marketing (isto é, na fase de planejamento) e a proximidade de sua conclusão. As tarefas podem estar relacionadas a passos de campanha específicos, que criarão links na tarefa para o passo de campanha específico. Assim, é mais fácil para a pessoa que está trabalhando com a tarefa abrir diretamente o passo relacionado a ela.

É possível gerenciar adicionalmente as tarefas do Portrait HQ por meio do SharePoint e da lista de tarefas do Microsoft Outlook.

Criar uma tarefa de campanha de marketing

1. Abra a campanha que deve estar atribuída à tarefa.
2. Abra o passo da campanha que deve estar relacionado com a tarefa, por exemplo, **Design**.
3. Clique em **Criar nova tarefa**.
4. Insira todas as informações necessárias e clique no botão **Criar**.

Observação: Se já existir uma tarefa que devia estar conectada ao passo de campanha ativo, clique em **Associar tarefa** e selecione a tarefa correta.

Criar tarefas independentes

1. Clique no globo **HQ**, no canto superior direito.
2. No menu suspenso da guia **Links Rápidos**, selecione **Criar nova tarefa**.

   Ou, na janela **MyView**.
3. Clique em **Criar nova tarefa**, na área inferior direita chamada **Links Rápidos**.

Identificar tarefas atrasadas

É possível obter uma visão geral de tarefas no LiveView:

1. Abra o **LiveView**.
2. Uma visão geral de tarefas é exibida na seção **Planejamento e colaboração**. Essa seção é dividida em tarefas atribuídas ao usuário conectado (Minhas tarefas) e tarefas que o usuário conectado tenha delegado (Tarefas delegadas).
3. Clique no número na visão geral para abrir uma lista exibindo detalhes adicionais.

Visualizar/rastrear tarefas do Portrait HQ no Microsoft Outlook

É possível rastrear tarefas do Portrait HQ no Microsoft Outlook. Para isso:

- É necessário que sua instância do Portrait HQ esteja integrada ao SharePoint (que pode ser usado para armazenar todas as tarefas do Portrait HQ)
- É necessário ativar o compartilhamento de tarefas entre o SharePoint e sua versão do Microsoft Outlook.

1. Para ativar o compartilhamento de tarefas do Portrait HQ do Sharepoint para o Microsoft Outlook, navegue para a seguinte localização do SharePoint:
   http://***vm-pss-sharep***/Portrait/Lists/Tasks/AllItems.aspx?

   onde:

   vm-pss-sharep é o nome de seu servidor SharePoint.
2. Clique no botão **Ações** e selecione **Conectar com o Outlook**.
3. Clique em **Permitir** no popup de segurança. Todas as tarefas do Portrait HQ são exibidas na sua janela de tarefas do Outlook sob o título Portrait - Tarefas.

Editar uma campanha

Para editar uma campanha existente:

1. Clique no ícone **HQ** na parte superior esquerda da tela e selecione **Todas as campanhas**.
2. Digite o nome da campanha que pretende editar no campo **Buscar**.
3. Clique duas vezes na campanha adequada na tabela **Resultados da busca**.
4. Selecione uma opção a partir do menu lateral e faça suas alterações.

Editar propriedades da campanha

Para editar propriedades da campanha:

1. Clique no ícone **HQ** na parte superior esquerda da tela e selecione **Todas as campanhas**.
2. Digite o nome da campanha que pretende editar no campo **Buscar**.
3. Clique duas vezes na campanha adequada na tabela **Resultados da busca**.
4. Clique em Propriedades no menu lateral.
5. Atualize o nome, a descrição ou as informações de data de marketing planejada e clique em **Salvar**.

Editar informações sobre orçamentos e previsões

Inserir dados de orçamentos e previsões permite monitorar o progresso financeiro de suas campanhas de marketing, incluindo campanhas com um fraco desempenho e que excedem o orçamento.

Os dados de orçamento e previsão são usados no LiveView, MyView e no Monitoramento de campanha como uma forma de exibir o progresso de campanhas. No LiveView, os números de orçamento e previsão são usados para posicionar atividades de marketing nos gráficos de blocos. As atividades de marketing são divididas por seu custo (em comparação com os valores orçados) e por seu lucro (em comparação com os valores previstos).

- O LiveView exibe também uma visão geral do desempenho de campanhas, resumido em gráficos.
- O monitoramento de campanhas exibe uma coleção de Indicadores chave de desempenho (KPIs), diferentes gráficos e uma visão geral do desempenho de campanhas, divididos por canais, ofertas e atividades de marketing.
- O MyView oferece uma visualização resumida com gráficos semelhantes aos gráficos exibidos no LiveView. Na ausência de valores de orçamento e previsão, todos os gráficos acima não exibirão valores, limitando a visão geral de campanhas.

Para editar informações sobre orçamentos e previsões:

1. Abra a campanha que deve ter um orçamento.
2. Clique em **Plano** no menu lateral e depois na seção **Orçamento de campanha** na parte central da tela.
3. Atualize as estimativas de receita líquida do orçamento e da previsão e depois clique em **Salvar**.

Editar atividades de marketing

As atividades de marketing são editadas a partir da campanha. Não é possível alterar as campanhas que estão **Em Atividade**, sendo necessário configurá-las como **Suspensas** para que as atividades de marketing incluídas na campanha possam ser alteradas.

1. Abra a campanha na qual a atividade de marketing está localizada.
2. Opcional: Se a campanha se encontrar no estado **Em atividade**, altere-o para **Suspensa** e clique em **Salvar**.
3. Abra o passo **Planejamento**.
4. Abra a atividade de marketing que deve ser editada.
5. Efetue as alterações pretendidas na atividade de marketing.
6. Salve a campanha.
7. Opcional: Altere o estado da campanha novamente para **Em atividade**.

Editar uma oferta

Para editar uma oferta existente associada a uma atividade de marketing:

1. Clique no ícone **HQ** na parte superior esquerda da tela e selecione **Todas as campanhas**.
2. Pesquise pela campanha que usa a oferta.
3. Clique em **Plano** no menu lateral.
4. Clique na atividade associada à oferta.

5. Clique na oferta que pretende editar.
6. Atualize os detalhes e clique em **Salvar**.

Excluir uma campanha

Para excluir uma campanha:

1. Clique no ícone **HQ** na parte superior esquerda da tela e selecione **Todas as campanhas**.
2. Pesquise pela campanha que pretende excluir.
3. Clique em **Propriedades** no menu lateral.
4. Clique em **Excluir essa campanha** no canto inferior direito.
5. Clique em **Sim**.

Observação: Não é possível excluir campanhas que estejam *Suspensas* ou *Em atividade*.

Excluir atividades de marketing

Para excluir uma atividade de marketing associada a uma campanha:

1. Clique no ícone **HQ** na parte superior esquerda da tela e selecione **Todas as campanhas**.
2. Pesquise pela campanha que usa a atividade de marketing a excluir.
3. Clique em **Plano** no menu lateral.
4. Clique no ícone **Excluir** na atividade de marketing que pretende excluir.
5. Clique no botão **Salvar**.

Excluir ofertas (em atividades)

Para remover uma oferta de uma atividade:

1. Clique no ícone **HQ** na parte superior esquerda da tela e selecione **Todas as campanhas**.
2. Pesquise pela campanha que usa a oferta a excluir.
3. Clique em **Plano** no menu lateral.
4. Clique na atividade de marketing associada à oferta que pretende excluir.
5. Clique no ícone **Excluir** ao lado da oferta e depois clique em **Salvar**.

Observação: Ao clicar em **Excluir** remove o link entre a atividade de marketing e a oferta. Não remove a oferta do banco de dados uma vez que pode ser usada em outras atividades de marketing.

2. Conceber campanhas

Introdução

A concepção de suas mensagens de campanha juntamente com a seleção de público é a segunda fase da solução de fluxo de trabalho do Portrait HQ.

Durante a fase de concepção é possível:

- Criar mensagens de marketing de entrada um-para-um personalizadas (Portrait Interaction Optimizer)
- Criar listas de seleção de público com base em suas seleções personalizadas, listas predefinidas ou regras de pontuação
- Criar sua resposta de mensagem ou ação de execução

Observação: Em termos de status do lançamento, é possível consultar a pontuação de porcentagem concluída no menu do lado esquerdo ou visualizar a tela **Visão geral**.

Criar diálogos do Interaction Optimizer

É possível criar diálogos de campanha diretamente no editor de Diálogo de Entrada do Portrait HQ. Isso inclui:

1. Definir seu público-alvo
2. Selecionar sua mensagem e oferta
3. Escolher sua ação de resposta

Para mais informações sobre a criação de mensagens e seleções para usar com os diálogos do Interaction Optimizer, consulte **Criar mensagens do IO** na página 47 e **Criar seleções do IO** na página 49 respectivamente.

Observação: Antes de criar um diálogo, é necessário criar anteriormente uma atividade de campanha (canal de entrada) à qual seja possível vincular o diálogo.

1. Selecionar seu público

Para selecionar seu público:

Observação: Antes de criar um novo diálogo, é necessário criar anteriormente uma atividade de campanha (canal de entrada) à qual seja possível vincular o diálogo.

1. No **Portrait HQ**, use a opção de pesquisa para encontrar uma campanha com uma atividade existente e clique em **Design** (opção do menu lateral).
2. Clique na opção **Diálogo de Entrada** e selecione a atividade à qual pretende associar o diálogo.
3. Clique em **Passo 1: Público** e selecione uma ou mais das seguintes seleções predefinidas:

   - **Seleções**: seleções que criou anteriormente usando o **Editor de seleção**.

- **Lista**: listas de clientes importadas de sistemas ou fontes de terceiros.
- **Preditivo** ou **Adaptativo**: identificar clientes usando um mecanismo de pontuação

Observação: Para obter mais informações sobre seleção de público, consulte **Sobre a seleção de público** na página 48.

4. Clique em **Salvar**.

2. Escolher sua mensagem

Use o procedimento seguinte para selecionar sua mensagem de atividade de campanha. Se necessitar criar uma nova mensagem, consulte **Criar mensagens do IO** na página 47 para obter informações adicionais.

1. No **Portrait HQ**, use a opção de pesquisa para encontrar sua campanha com uma atividade existente e clique em **Design** (opção do menu lateral).
2. Clique em **Diálogo de Entrada** e selecione a atividade à qual pretende associar a mensagem.
3. Clique em **Passo 2: Mensagem** e escolha sua mensagem e oferta associadas à atividade.
4. Após ter selecionado sua mensagem e oferta, clique em **Salvar**.

3. Selecionar sua resposta

Para selecionar sua resposta de diálogo:

Observação: Antes de criar um novo diálogo, é necessário criar anteriormente uma atividade de campanha (canal de entrada) à qual seja possível vincular o diálogo.

1. No **Portrait HQ**, use a opção de pesquisa para encontrar sua campanha com uma atividade existente e clique em **Design** (opção do menu lateral).
2. Clique em **Diálogo de Entrada** e selecione a atividade à qual pretende associar a resposta.
3. Clique em **Passo 3. Resposta** e escolha a resposta associada à atividade.
4. Após ter selecionado sua mensagem e oferta, clique em **Salvar**.

Observação: Se já concluiu todo seu diálogo de campanha, certifique-se de assinalar a opção **Marcar passo de diálogo como concluído** na homepage **Diseñar**.

3. Lançar campanhas

Introdução

O lançamento de sua campanha é a terceira fase da solução de fluxo de trabalho do Portrait HQ.

Durante a fase de lançamento, é possível lançar, suspender ou finalizar sua campanha. É possível lançar campanhas somente depois de todos os pré-requisitos planejados terem sido atendidos. Isso normalmente inclui a configuração de:

- Detalhes básicos de campanha
- Atividades e ofertas associadas a uma campanha
- Canais de entrada ou de saída associados a uma atividade
- Diálogos de mensagem e seleções de público associados a uma campanha

Lançar campanhas

Para lançar uma campanha:

1. Abra a campanha que pretende lançar.
2. Clique em **Lançamento** no menu lateral.
3. Verifique se todos os pré-requisitos foram concluídos com sucesso. Na captura de tela do exemplo abaixo, os passos de planejamento não foram todos concluídos com sucesso. Isso significa que precisam de atenção antes do lançamento da campanha.
4. Assim que tiver uma marca verde em todos os pré-requisitos, clique no botão **Lançar** onde é possível lançar a campanha imediatamente ou especificar uma hora e data futuras.

Observação: Se configurar a data de lançamento da campanha para 10 minutos após a hora atual, o status da campanha pode não alterar para **Em Atividade** durante a hora seguinte. No entanto, todos os tratamentos ou atividades serão iniciados assim que for alcançada a hora de início real.

Se ativou a configuração de aprovação de campanha, o lançamento de campanhas pode ser restrito a determinados usuários.

Alterar ou atualizar campanhas em atividade

Para atualizar uma campanha é necessário pausá-la:

1. Abra a campanha a pausar.
2. Clique em **Lançamento** no menu lateral.
3. Clique no botão **Suspender**.
4. Faça suas alterações.
5. Retorne à tela de **Lançamento** usando a opção de menu lateral e clique no botão **Lançamento**.

4. Monitoramento de campanhas

Introdução

O monitoramento de sua campanha é a quarta fase da solução de fluxo de trabalho do Portrait HQ.

Durante a fase de monitoramento é possível ver o bom desempenho de uma campanha em comparação com os valores orçamentados e previstos. A tela de Monitoramento fornece informações detalhadas

sobre o progresso da campanha e compara o mesmo com os valores inseridos no orçamento e na previsão.

O monitoramento de campanhas também permite ao usuário fazer uma busca detalhada sobre campanhas, atividades de marketing e ofertas. Diferentes visualizações na página de monitoramento permitem ao usuário identificar como uma campanha com baixo desempenho pode melhorar.

Observação: A visualização de Monitoramento de campanhas encontra-se somente disponível para as campanhas *Em atividade*, *Concluídas* ou *Suspensas*.

Selecionar campanhas em monitoramento

A lista de campanhas em monitoramento irá surgir no **MyView** na seção **Campanhas em monitoramento**. É possível adicionar campanhas à lista de monitoramento no Portrait HQ:

1. Abra a campanha para adicionar à lista de monitoramento.
2. Abra a página **Propriedades**.
3. Clique na caixa de seleção **Monitorar essa campanha**.
4. Salve a campanha.

Identificar campanhas atrasadas em planejamento

É possível localizar campanhas que se encontram atrasadas no **LiveView**:

1. Abra o **LiveView**.
2. Observe a seção superior esquerda chamada **Pendente**. Nessa seção existe uma subseção com o nome **Tempo para entrar em atividade**.
3. As campanhas que não foram lançadas e colocadas "Em atividade", apesar de sua data de início planejada já ter passado, são exibidas como quadrados vermelhos na parte mais à esquerda, embaixo de "Atraso".
4. A seção **Campanhas com tarefas pendentes** exibe uma visão geral de tarefas não concluídas por campanha. Isso identifica quaisquer tarefas que precisem ser concluídas antes que a campanha possa ser colocada "Em Atividade".

Mostrar gráficos de monitoramento diferentes

A área de gráfico da visualização Monitoramento de campanhas pode ser alterada para exibir alguns gráficos diferentes:

1. Abra a campanha da qual pretende observar a visualização de monitoramento.

   Observação: A campanha precisa estar "Em atividade", "Suspensa" ou "Concluída" e ter dados de resposta conectados a ela.

5. Avaliar campanhas

Introdução

A avaliação de sua campanha é quinta e última fase da solução de fluxo de trabalho do Portrait HQ.

Durante a fase de avaliação é possível classificar a campanha clicando nos ícones de estrela e adicionando um comentário de texto.

Após ter classificado o desempenho da campanha, é possível atualizar o status da campanha para fechado. A campanha não aparece mais no LiveView, mas continua presente no trabalho recente no MyView.

Criar mensagens de diálogo

Sobre as mensagens de diálogo

Todas as campanhas de marketing precisam, no mínimo, de uma mensagem que descreva uma oferta de cliente. A mensagem contém texto que define a oferta real e referencia um canal de entrada por meio do qual a mensagem é oferecida. Isso permite entregar material de mensagem diferente, a canais diferentes, exclusivamente para uma campanha de marketing.

A mensagem deve explicar a oferta disponível ao cliente e fornecer um aviso ao agente. Por exemplo:

- Novo cartão de crédito com 0% nas transferências de saldo durante 6 meses.
- Quando um cliente telefona para um call center, pergunte se deseja um novo cartão de crédito.

É possível criar mensagens manualmente no Portrait HQ ou importar mensagens de sistemas externos, desde que seu sistema tenha sido configurado apropriadamente. Para obter informações adicionais, consulte o *Guia de administração do Interaction Optimizer*.

Criar mensagens do IO

Para criar uma nova mensagem de diálogo do Interaction Optimizer que pode, posteriormente, ser associada à atividade de marketing (campanhas):

1. No menu principal do Portrait HQ, selecione **Mensagens** e, em seguida, **Criar nova mensagem**. A janela do **designer de Mensagem** é exibida.
2. Digite um nome para a mensagem no campo **Nome**.
3. Digite um pequeno resumo da mensagem no campo **Aviso**.

   Observação: Isso é usado por aplicações de terceiros, nas quais o operador visualiza uma lista de ofertas resumidas na tela e clica em uma para obter mais informações.

4. Digite sua mensagem na tela de edição principal. Para personalizar automaticamente suas mensagens, certifique-se de usar os valores de campo automatizados, que podem ser arrastados para a janela de mensagem. Por exemplo, se quiser personalizar sua mensagem com o nome do cliente, clique em **Cliente** no menu à esquerda, arraste a variável **Nome** para a tela de mensagem e coloque-a onde quiser.

   Observação: O formato de valores personalizados, por exemplo, `mm/dd/aaaa` ou `dd/mm/aaaa`, pode ser alterado por meio de nova configuração de seu sistema. Pode encontrar instruções sobre como aplicar diferentes formatos de valor no guia de instalação.

   Observação: Se os campos booleanos (True/False) forem adicionados a mensagens, a mensagem apresentada ao cliente irá conter a string *True* ou *False*, independentemente do idioma da instalação de seu Interaction Optimizer. Se pretender que apareçam as strings *True* ou *False* traduzidas em suas mensagens, deve configurar um campo de dados de referência para conter os valores traduzidos.

5. Clique em **Salvar** quando terminar.

Criar seleções de público

Sobre a seleção de público

Os usuários do Interaction Optimizer e do Portrait HQ podem criar listas e regras de seleção de público personalizadas ou, se preferirem, importar listas ou pontuações de clientes de aplicações de terceiros para determinar se um cliente é elegível para uma atividade de campanha específica.

Observação: É necessário criar uma atividade de marketing antes de vinculá-la a uma lista de seleção de público (isto é, Seleção, Lista, Regra ou Pontuação).

Seleções

É possível usar o Portrait HQ para criar suas listas de seleção com base em qualquer número de critérios, incluindo idade, sexo e nome.

O editor de Seleções no Portrait HQ permite configurar seleções como grupos de critérios onde é possível selecionar se prefere Todos de, Qualquer um de, Nenhum de ou Nem todos de, na lista de seleção suspensa. Também é possível arrastar e soltar um critério para outro.

Listas

É possível usar o Portrait HQ para importar listas de clientes a partir de outras aplicações e vinculá-las a atividades de marketing.

Regras

As regras são usadas para determinar se um cliente é elegível para uma atividade de campanha específica e são avaliadas em tempo real quando o cliente entra em contato para solicitar ajuda; a interação somente é exibida se todas as condições associadas a ela forem atendidas.

As regras consistem em uma comparação entre dois valores que existem tipicamente no contexto do cliente - elas estão relacionadas com o cliente (como idade, sexo, endereço) e com as informações de interação (por exemplo, o canal usado, a razão da chamada, a hora da chamada) mantidos por, ou acessíveis ao, Interaction Optimizer. Os valores podem ser gerados por meio de uma combinação de valores, funções e expressões simples ou podem ser gerados por processos de negócios em execução que usam as informações de negócio e de cliente disponíveis. As condições podem ser aninhadas em grupos, permitindo criar regras complexas que são condicionadas por informações dinâmicas do cliente.

As opções disponíveis para uso em regras incluem:

- Contexto. Valores de atributo de interação e cliente conhecidos, como idade, sexo, nome e saldo atual.
- Avisos. Propriedades específicas da interação sendo criada, como o valor da pontuação aplicado à recomendação.
- Funções. Funções auxiliares que podem ser usadas para transformar informações a partir do contexto do cliente. Por exemplo, a função IsEmptyOrDbNull() é usada com frequência para verificar potenciais valores em falta, enquanto Count() pode ser usada para identificar o número de valores em uma coleção específica de cliente.
- Modelos. Modelos de negócio que podem ser invocados para gerar valores em tempo real.
- Expressões. Combinações de valores simples, expressões lógicas, valores de contexto e de aviso, funções e modelos.

O editor de Regras no Portrait HQ permite configurar regras como grupos de condições diferentes. As regras são exibidas no editor, no qual é possível arrastar e soltar os grupos e condições para reordená-los.

Pontuações

As pontuações permitem associar um valor específico de cliente a uma interação de cliente. Esse valor pode ser usado para priorizar a interação em tempo real. Existem dois tipos de pontuação, Preditiva e Adaptável.

As pontuações preditivas são criadas em uma aplicação analítica separada (por exemplo, Portrait Miner) enquanto as pontuações adaptáveis são criadas por meio de respostas à campanha de entrada, com o passar do tempo.

Uma vez carregadas no mecanismo de pontuação, é possível atribuí-las a uma campanha ou atividade de marketing.

Cada pontuação tem uma ou mais entradas e, normalmente, um valor de saída único. Cada valor de entrada deve ser mapeado para o contexto do cliente que o Interaction Optimizer possa avaliar, enquanto o valor de saída também deve ser mapeado para o contexto de cliente, por padrão, para a pontuação de interação.

Criar seleções do IO

Use esse procedimento para criar uma nova seleção do Interaction Optimizer (público-alvo), que pode, posteriormente, ser associada a atividades de marketing (campanhas).

1. No menu superior, clique no **Editor de seleção**.
2. Digite um nome e uma descrição para sua seleção.
3. Selecione se prefere *Todos de*, *Qualquer um de*, *Nenhum de* ou *Nem todos de* na lista de seleção suspensa.

Observação: Isso é usado em associação com os campos que serão selecionados no lado esquerdo.

4. Crie sua lista de seleção usando os valores de campo no menu à esquerda (*Agente*, *Cliente*, *Atividade de Marketing*, *Outros*, *Histórico de tratamento* e *Campos derivados)*.

   Notas:

   - Para adicionar um valor de campo a seus critérios de seleção, faça uma busca detalhada no menu lateral. Quando localizar seu valor, clique e arraste-o para o centro da tela. Um diálogo de regras será exibido para o valor, onde é possível especificar os intervalos/limites de valor.
   - É possível criar uma combinação de critérios de seleção e/ou. Para isso, passe o mouse sobre o lado direito do valor adicionado a sua lista de seleção. Será exibida uma opção de diminuir/aumentar o recuo. Selecionar a opção de recuo permite criar critérios de subnível e refinar mais seus critérios *Todos de*, *Qualquer um de*, *Nenhum de* e *Nem todos de*.
   - É possível criar seus campos derivados usando funções de objetos de dados, matemáticas e de texto. Para fazer isso, clique em Campos derivados para lançar o editor de Campos derivados. Clique na(s) opção(ões) de que necessita e especifique seu(s) valor(es). Após concluir é possível adicionar sua informação de campo derivado a sua lista de seleção, de forma semelhante a todos os outros campos.

5. Clique em **Salvar**.

Usar as funções Max, Min, Mode ou PropertyValue para criar campos derivados

Quando as funções Max, Min, Mode ou PropertyValue são usadas para criar campos derivados, é necessário certificar-se de que seus valores de retorno são convertidos para os tipos de dados adequados (usando funções de conversão adequadas da categoria Diversas).

Por exemplo, o campo derivado ilustrado no diagrama seguinte calcula o equilíbrio máximo de todas as contas de uma parte. Para atingir o resultado desejado neste caso, a função de conversão ToDouble foi aplicada ao resultado da função Max (uma vez que a propriedade Balance é, neste caso, do tipo duplo).

De fato, para extrair valores de propriedade do Objeto de dados (ou itens de coleção), é recomendado usar funções de acesso de propriedade específicas como DoublePropertyValue, BooleanPropertyValue (ou outros), dependendo do tipo de dados da propriedade que está sendo acessada. A função genérica PropertyValue deve ser usada somente para casos raros em que nenhuma das funções de acesso de propriedade fornecidas para tipos de dados específicos serve para o efeito.

Observação: Ao usar funções para extrair valores de propriedade, deve digitar o nome do sistema da propriedade que deseja acessar como o argumento propertyName. Não deve usar o pop-up seletor de campo (mostrado quando clica no botão de elipse) para escolher o nome da propriedade. No exemplo acima, a propriedade saldo da conta tem o nome de sistema "Balance". O nome do sistema de uma propriedade não é mostrado no HQ. Foi especificado no momento em que o campo foi configurado no Portrait Configuration Suite. Use o Configuration Suite para determinar o nome do sistema dos campos configurados.

Criar seleções que se destinam a públicos secundários

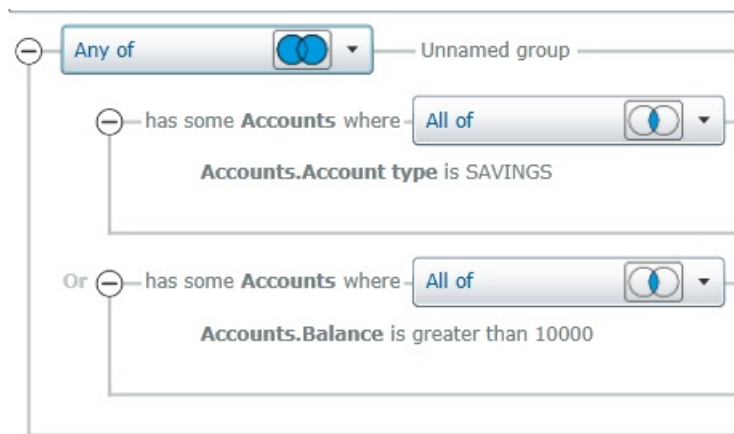
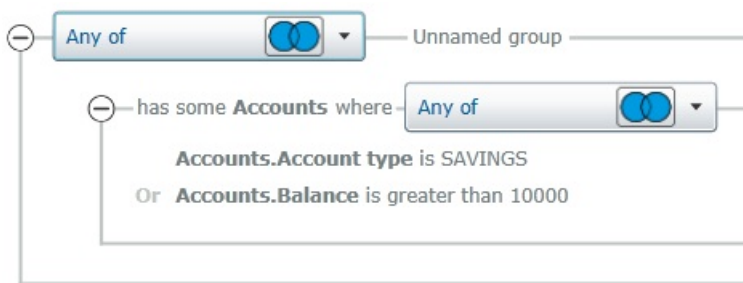
Por padrão, o Interaction Optimizer usa somente um "público" para as recomendações que fornece - o "cliente". Oferece recomendações relevantes para um cliente específico, rastreia quais os clientes que receberam recomendações e quais os clientes que responderam às recomendações que receberam. Porém, é possível incluir públicos adicionais de recomendações ao Interaction Optimizer, para que seja possível fazer e rastrear recomendações a um nível que não o "cliente". Por exemplo, você pode pretender criar um público secundário com base na conta que um cliente tem.

O funcionamento do recurso do público secundário se baseia na nomeação de uma ou mais coleções de entidades como *públicos secundários* e na criação de seleções que se destinam a eles. Para cada público secundário, é necessário selecionar um e somente um *identificador de público secundário*. As instruções sobre como configurar públicos secundários e identificadores podem ser encontradas no guia de administração do Interaction Optimizer.

Quando um aviso é retornado pelo Interaction Optimizer, esse terá cumprido todos os critérios de seleção aplicáveis e, se algum dos critérios de seleção que ele executa envolver testes em um público secundário, o identificador é então incluído como parte do aviso retornado pelo Interaction Optimizer.

O processo de retornar identificadores de público secundário correspondentes com um aviso está estreitamente relacionado com a forma como o Interaction Optimizer avalia as seleções. As seleções são avaliadas o mais eficientemente possível. Porém, isso tem implicações na forma como as seleções que se destinam a públicos secundários são estruturadas.

Considere as duas condições a seguir (em que "Accounts" e "AccountNumber" foram configurados como público secundário e identificador, respectivamente):

Condição 1:

Condição 2:

Embora ambos sejam logicamente idênticos, existe uma diferença na forma como são avaliados. No primeiro caso, a seleção filtra as Contas do tipo "SAVINGS" e, se alguma for encontrada, o Interaction Optimizer pode imediatamente concluir que a seleção teve êxito e retornará estas contas "SAVINGS" como públicos secundários. O segundo teste para contas com saldo superior a 10 000 não é executado e, assim, essas contas não são retornadas como públicos secundários.

No segundo caso, são filtradas as contas do tipo "SAVINGS" ou com um saldo superior a 10 000, por isso contas que correspondam a estes critérios serão retornadas como públicos secundários. Em situações como esta, é recomendada a criação de seleções com as mesmas condições que o segundo caso.

Dados em falta

Se existirem dados do cliente em falta, é possível obter comportamentos inesperados das seleções.

O valor *padrão* para campos numéricos, booleanos e de data/hora é transmitido para as funções, ao contrário de um valor *nulo* ou *em falta*. O valor padrão para:

- campos numéricos é zero.
- campos de data/hora é 1/1/0001 12:00:00 AM.
- campos booleanos é False.

Exemplo de comportamento inesperado

Se tiver um campo derivado com o nome `Twice customer age` que duplica a idade do cliente, então este campo derivado terá um valor de `0` quando o valor do campo `Customer.Age` estiver em falta. Da mesma forma, se tiver um campo derivado que determina a idade de um cliente a partir da sua data de nascimento usando a função `DateDiffYears`, assim:

```
DateDiffYears(Customer.Date of birth, Today()),
```

então terá um valor de 2012 (se Today() for o ano 2012), se Customer.Date of birth estiver em falta.

Por essa razão, é importante conceber seleções que sejam resilientes à falta de dados do cliente.

Critérios de seleção melhorados

```
Customer.Age is present

AND
```

```
Twice customer age is less than 36
```

contém uma verificação da presença de dados antes de testar os dados.

Expressões regulares (IO)

Expressões regulares servem para fazer coincidir padrões em strings. Uma *expressão regular* é uma string especialmente formatada que representa um *padrão* de caracteres. Por exemplo, a expressão regular "ar{1,2}y\?$" representa "a letra 'a', seguida de um ou dois 'r', possivelmente seguidos de 'y', seguido do final de uma string". (Esse padrão ocorre em strings como "marry" e "jar" - mas não ocorre em "may" ou "jars.")

Uma expressão regular é formada por componentes básicos combinados usando operadores.

Se uma expressão regular (que não seja uma subexpressão) coincidir com mais de uma porção de uma string, essa coincide sempre com a porção candidata mais longa e mais à esquerda. Por exemplo, a expressão regular "a[^ad]\+" (representando "a letra 'a', seguida de uma ou mais letras que não sejam 'a' ou 'd'") coincide com "adaptationally." A porção que coincide não é "ation", uma vez que existem porções candidatas mais à esquerda. Nem é "ap" porque, apesar de não existirem candidatos mais à esquerda, existe uma porção candidata mais longa que começa com o mesmo caractere.

Para testar uma string quanto à coincidência com a expressão regular, use as comparações *é como* ou *não é como* no Editor de seleção.

Expressões regulares no Interaction Optimizer são uma versão de Expressões regulares .Net 4: **http://msdn.microsoft.com/en-us/library/az24scfc(v=vs.100).aspx**.

Componentes de expressões regulares

Os componentes básicos de uma expressão regular são classes de caracteres, âncoras e referências inversas.

Classes de caracteres

Uma classe de caracteres coincide exatamente com uma de um conjunto de caracteres especificado:

Classe	Descrição	Padrão	Coincidências	Não coincidências
`.` (coincidir-qualquer-um)	Qualquer caractere	. a.e	Qualquer caractere em "hello" "ave" em "nave"	"" "attribute"
`[...]` (lista-coincidências)	Qualquer um dos caracteres especificados	[ae]	"a" em "gray" "a" e "e" em "lane"	"king"
`[^...]` (lista-não-coincidências) Descrição	Qualquer caractere que não seja um dos caracteres especificados	[^aei]	"r", "g" e "n" em "reign"	"aei" ou "iii" ou "aaa"

Classe	Descrição	Padrão	Coincidências	Não coincidências
Um caractere que não seja ., ^, $, \, [,] ou *, ocorrendo fora da lista de coincidências ou da lista de não coincidências e que não seja precedido por uma barra invertida (\)	O próprio caractere	a t123	"a" em "lane" "t123" em "street123"	"street" "street" ou "123"
., ^, $, \, [,], ou * ocorrendo fora da lista de coincidências ou da lista de não coincidências e precedido por uma barra invertida (\)	O próprio caractere	\$ \[hello\]	"$" em "$100" "[hello]"	"100" "hello"
Um *intervalo de caracteres* é um par de caracteres separados por um hífen	Equivalente a uma lista de todos os caracteres nesse intervalo (no conjunto de caracteres)	[a-e] [A-Z]	"e" em "hello" "H" em "Hello"	"100" "hello"
\w	Qualquer caractere de palavra	\w	"I", "D" e "1" em "ID 1.!"	".@*"
\s	Qualquer caractere de espaço em branco	\s	" " em "ID 1.!"	".@*"
\d	Qualquer dígito decimal	\d	"1" em "ID 1.!"	"ID"

É possível que uma lista de coincidências ou uma lista de não coincidências inclua caracteres simples e intervalos de caracteres. Não é possível usar intervalos de caracteres, exceto em uma lista de coincidências ou lista de não coincidências.

Âncoras

Os caracteres ^ e $ são *âncoras*; coincidem com o sucesso ou falha, dependendo da posição atual na string. Por exemplo, para coincidir "The" que ocorre somente no início de uma string, é possível usar a expressão regular "^The."

Operador	Descrição	Padrão	Coincidências	Não coincidências
^	Coincide com o início de uma string.	"^The"	"Themes"	"Not Them"
$	Coincide com o final de uma string.	"ation$"	"Automation"	"National"

Referências inversas

Uma referência inversa é uma barra invertida seguida de um único dígito n (outros além de 0). Coincide exatamente com os mesmos caracteres que a subexpressão nth fechada em (...). Por exemplo, para coincidir "yoyo", "dodo", etc. — mas não "dojo" —, é possível usar a expressão regular "(.o)\1".

Operadores de expressões regulares

Um *operador* atua em uma ou duas expressões regulares para criar uma nova expressão regular. Os operadores, da maior à menor precedência, são os operadores quantificadores, o operador da concatenação e o operador de alternância. Se há uma ligação de precedência, as operações são realizadas da esquerda para a direita. As subexpressões fechadas em (...) são sempre avaliadas em primeiro lugar.

Operadores quantificadores

Os operadores quantificadores são unários e escritos após seu único operando.

Classe	Descrição	Padrão	Coincidências	Não coincidências
*	Coincide com o elemento anterior zero ou mais vezes.	\d*\.\d	".0" ou "19,9"	"19" ou "1."
+	Coincide com o elemento anterior uma ou mais vezes.	"be+"	"bee" em "been", "be" em "bent"	"bane"
?	Coincide com o elemento anterior zero ou uma vez.	"rai?n"	"ran" ou "rain"	"rent"
{n}	Coincide com o elemento anterior exatamente *n* vezes.	",\d{3}"	",043" em "1,043.6"	"1,23"
{m,n} (0 < m < n)	Coincide com o elemento anterior pelo menos *n* vezes, mas não mais do que *m* vezes.	"\d{3,5}"	"166" ou "12234"	"12" ou "123456"

O operador de concatenação

Na verdade, o operador de concatenação não é escrito, mas está implícito sempre que duas expressões regulares são escritas uma ao lado da outra.

Na prática, a maior parte das expressões regulares é composta por strings de caracteres simples, intercalados com alguns caracteres especiais. Por exemplo, a expressão regular coincide com as strings "Simple", "simple", "Dimple" e "dimple".

O operador de alternância

O operador de alternância "|" é um operador binário, escrito entre seus operandos, para ativar ou coincidir.

Se a expressão regular a ou b coincidir com uma porção de uma string, a alternância a\|b também coincide com essa porção.

<table>
<tr><th>Operador</th><th>Descrição</th><th>Padrão</th><th>Coincidências</th><th>Não coincidências</th></tr>
<tr><td>|</td><td>Coincide com qualquer elemento separado pelo caractere de barra vertical (|).</td><td>"th(e|is|at)"</td><td>"the", "this" e "that" em "this is the day."</td><td>"thanks"</td></tr>
</table>

Usar regras (analíticas) com campanhas

O Interaction Optimizer pode aproveitar as regras geradas a partir de sistemas analíticos de terceiros para pontuar sua elegibilidade das atividades de marketing de clientes. Essa pontuação pode ser usada nas seleções para identificar clientes com uma pontuação elevada.

A pontuação também pode ser usada em uma Estratégia de Priorização para priorizar atividades de marketing com pontuação elevada.

Observação: Antes de adicionar uma nova regra, é necessário criar uma atividade de campanha, à qual seja possível vincular a regra.

Usar regras para priorizar atividades

Para usar as regras analíticas para priorização, escolha a estratégia **Ferramentas > Estratégia de priorização** do menu **Iniciar** do HQ: é possível usar as regras para priorizar atividades de marketing da maior à menor ou da pior à melhor pontuada:

De uma perspectiva do usuário final, somente verá de forma explicita regras analíticas para escolher no passo Público da fase Diálogo de Entrada na projeção de uma campanha. Nesse local, é possível localizar uma regra pré-carregada para associar uma regra analítica a essa atividade de marketing. Ao associar uma regra com uma atividade, a estratégia de priorização a irá usar automaticamente para priorizar a atividade e qualquer seleção que usa o atributo Action score Campaign irá avaliar a regra como parte da definição de público:

Associe uma regra com uma interação de marketing como parte da fase de design da criação de uma campanha, selecionando de uma lista de regras publicadas do Portrait Miner. Assim que o fizer, no tempo de execução, a regra associada a essa atividade será avaliada e usada para priorização da atividade e seleção do público elegível se for usada uma seleção dependente dessa regra. Se quiser adicionar uma regra a uma campanha de mercado, deve primeiro suspender a campanha antes de adicionar a regra.

Usar regras para a seleção de público

1. In **Portrait HQ**, abra uma campanha e clique em **Diseñar** (opção de menu lateral).
2. Clique no **Diálogo de Entrada** e selecione a atividade à qual pretende associar o diálogo.
3. No painel **Público**, clique em **Escolher regra** e procure a regra que importou de seu sistema analítico de terceiros.

Criar seleções globais

É possível usar a opção **Seleções globais** no menu HQ para escolher seleções que já tenha criado e atribuí-las como uma seleção global que se aplica a todas as campanhas de marketing.

Por exemplo, se sua empresa desejasse direcionar ofertas de campanha a pessoas com idades entre os 20 e 30 anos, seria possível usar o **Editor de seleção** para criar os critérios de seleção e, em seguida, a opção Seleções globais para adicioná-los como uma seleção padrão para todas as campanhas futuras.

Para criar uma seleção global:

1. Clique no ícone **HQ** na parte superior esquerda da tela e selecione **Seleções globais**.
2. Clique em **Escolher seleções**.
3. Use a opção de filtro para pesquisar por e escolher a seleção que deseja tornar global e, em seguida, clique em **OK**.

Simular campanhas do IO dinâmicas

Sobre a simulação de campanhas do IO

Os usuários do Interaction Optimizer (e Portrait HQ) podem criar uma amostra de pedidos de entrada a partir do sistema dinâmico e transferir os dados para um ambiente de teste, onde é possível executar campanhas de simulação. Executar campanhas de simulação permite confirmar:

- O sucesso potencial de sua campanha, com base em dados de amostra
- Que todos os parâmetros de campanha foram corretamente configurados antes da implantação dinâmica

Observação: Configurar a simulação de campanhas envolve o registro de pedidos de entrada em seu sistema dinâmico e a transferência dos dados de cliente para reutilizá-los em seu ambiente de teste. Para obter informações sobre como criar uma simulação, consulte **Registrar uma amostra de teste em um sistema dinâmico** na página 58. Para obter informações sobre como transferir seus dados para seu ambiente de teste, consulte o Guia de Administração do Interaction Optimizer.

Observação: O histórico de status de campanhas não é atualizado. Se especificar uma data de simulação que é hoje ou uma data no futuro, é usado o estado atual suspenso da campanha. Se a data de simulação é no passado, todas as campanhas ativas naquela data serão devolvidas (mesmo que não estivessem Em atividade ou Suspensa naquela data).

Registrar uma amostra de teste em um sistema dinâmico

Use o seguinte procedimento para criar dados de amostra de campanhas com base em pedidos de cliente de entrada dinâmicos.

1. No **Portrait HQ**, selecione o botão **HQ** e, em seguida, **Simulação**.
2. Se existirem registros pré-existentes na lista, pode iniciar um novo registro clicando em **Criar novo registro**. Alternativamente, se for seu primeiro registro, é possível avançar digitando um nome diretamente no campo **Nome**.
3. Insira uma **Frequência** para o registro. A frequência representa a porcentagem aproximada de pedidos de entrada adicionados à amostra.
4. Insira um Tamanho máximo para o número de pedidos de entrada registrados que a amostra irá conter.
5. Clique em **Registrar**. A lista de registros é atualizada para exibir os novos detalhes registrados.

   Observação: Se o tamanho da amostra selecionado demorar muito tempo para ser alcançado é possível parar o registro.

Transferir o registro para um ambiente de teste

Antes de testar campanhas não dinâmicas contra dados dinâmicos registrados, é preciso transferir os dados dinâmicos registrados para seu computador de teste.

Para exportar um registro de simulação do banco de dados do IO para um arquivo, execute o pacote SSIS `ExportSimulationData.dtsx`. O arquivo de exportação é criado na pasta `Simulation\export`. Para importar um registro de simulação de um arquivo para um banco de dados do IO, execute o pacote SSIS `ImportSimulationData.dtsx`. O arquivo que deseja importar deve ser colocado na pasta `Simulation\import`.

Reproduzir campanhas simuladas

Use o seguinte procedimento para testar campanhas não dinâmicas contra dados dinâmicos registrados assim que terminar a transferência dos dados para seu ambiente de teste.

1. No **Portrait HQ**, selecione o botão **HQ** e, em seguida, **Simulação**.
2. Se existirem reproduções pré-existentes na lista, pode iniciar uma nova reprodução clicando em **Criar nova reprodução**. Alternativamente, se for sua primeira reprodução, é possível avançar digitando um nome diretamente no campo **Nome**. Este nome é usado na tabela Reproduções para identificar a reprodução da simulação.
3. Insira uma **Data** na qual a simulação será realizada.
4. Clique no botão **Reproduzir**. A lista de Reprodução é atualizada para exibir os novos detalhes da reprodução da simulação.

   Observação: Se estiver demorando muito tempo a encontrar a reprodução, é possível pará-la.

Funções condicionais da regra IO

Abs Float

Retorna o valor absoluto do argumento.

Sintaxe

```
Abs (value) Float
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Flutuante	`value`	O argumento a avaliar.

Resultado

Tipo	Descrição
Flutuante	O valor absoluto de `value`.

Abs Integer

Retorna o valor absoluto do argumento.

Sintaxe

```
Abs(value) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Inteiro	`value`	O argumento a avaliar.

Resultado

Tipo	Descrição
Inteiro	O valor absoluto de `value`.

Age

Retorna a idade como um número total de anos, deduzindo a data de nascimento do cliente da data atual.

Sintaxe

```
Age (dateOfBirth) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Data/hora	`dateOfBirth`	A data de nascimento do cliente.

Resultado

Tipo	Descrição
Inteiro	A idade como um número inteiro de anos.

Average

Retorna o valor médio de uma propriedade nomeada a partir de todos os itens em uma coleção.

Sintaxe

```
Average (collection, propertyName) Double
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Coleção de objetos de dados	`collection`	A coleção de elementos a serem pesquisados.
String	`propertyName`	O nome de sistema da propriedade para a qual você pretende calcular a média na coleção.

Resultado

Tipo	Descrição
Duplo	O valor médio de todos os elementos com o mesmo nome de propriedade na coleção.

BooleanPropertyValue

Retorna o valor da propriedade fornecida para a coleção de objetos de dados fornecida. Por exemplo, se o valor da propriedade especificado for FALSE, o valor retornado é FALSE. A propriedade deve ser um valor booleano válido.

Sintaxe

```
BooleanPropertyValue(DataObject dataObject, String propertyName) Boolean
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Coleção de objetos de dados	`dataObject`	O objeto de dados a ser testado.

Tipo	Nome	Descrição
String	`propertyName`	O nome da propriedade a verificar.

Resultado

Tipo	Descrição
Booleano	O valor booleano mantido por `propertyName`.

Concat

Retorna uma string única.

Sintaxe

```
Concat(string1, string2) String
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
String	`string1`	A primeira string a concatenar.
String	`string2`	A segunda string a concatenar.

Resultado

Tipo	Descrição
String	A string concatenada.

Count

Retorna o número de elementos na coleção fornecida.

Sintaxe

```
Count (doc) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Coleção de objetos de dados	`doc`	A coleção de objetos de dados.

Resultado

Tipo	Descrição
Inteiro	O número de objetos na DataObjectCollection `doc`.

CountNull

Retorna o número de vezes que uma propriedade nomeada é nula/inexistente em uma coleção.

Sintaxe

```
CountNull (collection, propertyName) Int
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Coleção de objetos de dados	`collection`	A coleção de elementos a serem pesquisados.
String	`propertyName`	O nome do(s) elemento(s) necessário(s) na coleção.

Resultado

Tipo	Descrição
Inteiro	O número de ocorrências na coleção em que a propriedade fornecida é nula ou inexistente.

CountUnique

Retorna o número de valores únicos de uma propriedade nomeada em uma coleção.

Sintaxe

```
CountNull (collection, propertyName) Int
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Coleção de objetos de dados	`collection`	A coleção de elementos a serem pesquisados.
String	`propertyName`	O nome de sistema da propriedade para a qual você pretende contar valores únicos na coleção.

Resultado

Tipo	Descrição
Inteiro	O número de valores únicos ocorrendo para uma propriedade nomeada na coleção.

CreateDateTime

Retorna um objeto DateTime criado a partir dos valores fornecidos.

Sintaxe

```
CreateDateTime (year, month, day, hour, minute, seconds, milliseconds) DateTime
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Inteiro	`year`	O valor do ano.
Inteiro	`month`	O valor do mês.
Inteiro	`day`	O valor do dia.
Inteiro	`hour`	O valor da hora.
Inteiro	`minutes`	O valor do minuto.
Inteiro	`seconds`	O valor dos segundos.
Inteiro	`milliseconds`	O valor dos milissegundos.

Resultado

Tipo	Descrição
Data/hora	O objeto data/hora.

DataObjectCategory

Retorna a categoria de um DataObject ou uma DataObjectCollection.

Sintaxe

```
DataObjectCategory(dataObject) String
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Objeto de dados	`dataObject`	O objeto de dados a verificar.

Resultado

Tipo	Descrição
String	A categoria de um dataObject ou uma DataObjectCollection.

DataObjectType

Retorna o tipo de um DataObject ou uma DataObjectCollection.

Sintaxe

```
DataObjectType (dataObject) String
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Objeto de dados	`dataObject`	O objeto de dados a verificar.

Resultado

Tipo	Descrição
String	O tipo de DataObject ou de DataObjectCollection.

Date

Retorna a parte da data de uma Datetime fornecida.

Sintaxe

```
Date(dateTime) Date
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Data/hora	`dateTime`	O objeto data/hora fornecido.

Resultado

Tipo	Descrição
Data	A parte da data da data fornecida.

DateDiffDays

Retorna o número de períodos de 24 horas entre a data final e a data inicial. Expresso em dias inteiros ou fracionados.

Sintaxe

```
DateDiffDays(start, end) Float
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Data/hora	`start`	A data inicial.
Data/hora	`end`	A data final.

Resultado

Tipo	Descrição
Flutuante	O número de períodos de 24 horas entre a data inicial e a final.

DateDiffHours

Retorna o número de horas entre a data inicial e a final. Expresso em horas inteiras ou fracionadas.

Sintaxe

```
DateDiffHours (start, end) Float
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Data/hora	start	A data inicial.
Data/hora	end	A data final.

Resultado

Tipo	Descrição
Flutuante	O número de horas entre a data inicial e a final.

DateDiffMinutes

Retorna o número de minutos entre a data inicial e a final. Expresso em minutos inteiros ou fracionados.

Sintaxe

```
DateDiffMinutes (start, end) Float
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Data/hora	start	A data inicial.
Data/hora	end	A data final.

Resultado

Tipo	Descrição
Flutuante	O número de minutos entre a data inicial e a final.

DateDiffMonths

Retorna o número de meses entre a data inicial e a final.

Sintaxe

```
DateDiffMonths (start, end) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Data/hora	`start`	A data inicial.
Data/hora	`end`	A data final.

Resultado

Tipo	Descrição
Inteiro	O número de meses entre a data inicial e a final.

DateDiffSeconds

Retorna o número de segundos entre a data inicial e a final. Expresso em segundos inteiros ou fracionados.

Sintaxe

```
DateDiffSeconds (start, end) Float
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Data/hora	`start`	A data inicial.
Data/hora	`end`	A data final.

Resultado

Tipo	Descrição
Inteiro	O número de segundos entre a data inicial e a final.

DateDiffYears

Retorna o número de anos entre a data inicial e a final.

Sintaxe

```
DateDiffYears (start, end) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Data/hora	`start`	A data inicial.
Data/hora	`end`	A data final.

Resultado

Tipo	Descrição
Inteiro	O número de anos entre a data inicial e a final.

DatePropertyValue

Retorna o valor da propriedade fornecida para o DataObject fornecido. A propriedade deve ser um valor DateTime válido.

Sintaxe

```
DatePropertyValue (dataObject, propertyName) DateTime
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Objeto de dados	`dataObject`	O objeto de dados a ser testado.
String	`propertyName`	O nome da propriedade a verificar.

Resultado

Tipo	Descrição
Data/hora	O objeto com o nome `propertyName`.

DayOfMonth

Retorna o dia do mês da data/hora.

Sintaxe

```
DayOfMonth (date) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Data/hora	`value`	A data/hora fornecidas.

Resultado

Tipo	Descrição
Inteiro	O dia do mês da data fornecida.

DayOfWeek

Retorna o dia da semana da data/hora, entre zero (Domingo) e seis (Sábado).

Sintaxe

```
DayOfWeek(date) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Data/hora	`value`	A data/hora fornecidas.

Resultado

Tipo	Descrição
Inteiro	O dia da semana da data fornecida.

Div

Retorna o resultado do numerador/denominador de divisão do número inteiro.

Sintaxe

```
Div(numerator, denominator) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Inteiro	`numerator`	O valor do numerador.
Inteiro	`denominator`	O valor do denominador.

Resultado

Tipo	Descrição
Inteiro	O resultado do numerador/denominador de divisão do número inteiro.

DoublePropertyValue

Retorna o valor da propriedade fornecida para o DataObject fornecido. A propriedade deve ser um valor de número de ponto flutuante válido.

Sintaxe

```
DoublePropertyValue(dataObject, propertyName) Float
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Objeto de dados	`dataObject`	O objeto de dados a ser testado.
String	`propertyName`	O nome da propriedade a verificar.

Resultado

Tipo	Descrição
Flutuante	O objeto com o nome `propertyName`.

GetElement

Retorna o item Nth em uma coleção de objetos de dados. O índice da coleção começa no zero.

Sintaxe

```
GetElement (collection, index) DataObject
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Coleção de objetos de dados	`collection`	A coleção de elementos a serem pesquisados.
Inteiro	`index`	O elemento necessário na coleção.

Resultado

Tipo	Descrição
Objeto de dados	O elemento Nth no objeto de dados.

HasProperty

Retorna verdadeiro se o DataObject tem uma propriedade String de nome.

Sintaxe

```
HasProperty (dataObject, name) Boolean
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Objeto de dados	`dataObject`	O objeto de dados a ser testado.
String	`name`	A propriedade a verificar.

Resultado

Tipo	Descrição
Booleano	É verdadeiro se o `dataObject` tiver um nome de propriedade, caso contrário, é falso.

Hour

Retorna a hora da data/hora fornecidas, no intervalo 0 - 23.

Sintaxe

```
Hour (date) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Data/hora	`value`	A data/hora fornecidas.

Resultado

Tipo	Descrição
Inteiro	A hora da data fornecida.

InRange - Date

Retorna verdadeiro se o teste data/hora se encontrar dentro do intervalo fornecido. As comparações são inclusivas.

Sintaxe

```
InRange (test, start, end) Boolean
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Data/hora	`test`	O valor do teste.
Data/hora	`start`	O valor inicial.
Data/hora	`end`	O valor final.

Resultado

Tipo	Descrição
Booleano	É verdadeiro se o teste de data/hora estiver dentro do intervalo fornecido, caso contrário, é falso.

InRange - Float

Retorna verdadeiro se o valor do teste estiver dentro do intervalo especificado. As comparações são inclusivas.

Sintaxe

```
InRange (test, start, end) Boolean
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Flutuante	`test`	O valor do teste.
Flutuante	`start`	O valor inicial.
Flutuante	`end`	O valor final.

Resultado

Tipo	Descrição
Booleano	É verdadeiro se o valor do teste estiver dentro do intervalo especificado, caso contrário, é falso.

InRange - Integer

Retorna verdadeiro se o valor do teste estiver dentro do intervalo especificado. As comparações são inclusivas.

Sintaxe

```
InRange (test, start, end) Boolean
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Inteiro	`test`	O valor do teste.
Inteiro	`start`	O valor absoluto do valor inicial.
Inteiro	`end`	O valor final.

Resultado

Tipo	Descrição
Inteiro	É verdadeiro se o valor do teste estiver dentro do intervalo especificado, caso contrário, é falso.

InRange - Object

Retorna verdadeiro se o valor do teste estiver dentro do intervalo fornecido. Os argumentos inicial e final devem ser de tipos que sejam comparáveis ao valor de teste ou nulo (valores nulos são tratados como ilimitados). As comparações são inclusivas.

Sintaxe

```
InRange (test, start, end) Boolean
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Objeto	`test`	O objeto de teste.
Objeto	`start`	O objeto inicial.
Objeto	`end`	O objeto final.

Resultado

Tipo	Descrição
Booleano	É verdadeiro se o valor de teste estiver dentro do intervalo fornecido, caso contrário, é falso.

IntPropertyValue

Retorna o valor da propriedade fornecida para o DataObject fornecido. A propriedade deve ser um valor Inteiro válido.

Sintaxe

```
IntPropertyValue (dataObject, propertyName) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Objeto de dados	`dataObject`	O objeto de dados a ser testado.
String	`propertyName`	O nome da propriedade a verificar.

Resultado

Tipo	Descrição
Inteiro	O objeto com o nome `propertyName`.

IsDBNull

Retorna verdadeiro se o objeto for um valor de banco de dados nulo.

Sintaxe

```
IsDBNull (obj) Boolean
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Objeto	`obj`	O objeto a verificar.

Resultado

Tipo	Descrição
Booleano	É verdadeiro se o objeto é um valor de banco de dados nulo, caso contrário, é falso.

IsEmpty

Retorna verdadeiro se o objetivo estiver vazio.

Sintaxe

```
IsEmpty (obj) Boolean
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Objeto	`obj`	O objeto a ser verificado.

Resultado

Tipo	Descrição
Booleano	É verdadeiro se o objeto estiver vazio, caso contrário, é falso.

IsEmptyOrDBNull

Retorna verdadeiro se o objeto estiver vazio ou um valor de banco de dados nulo.

Sintaxe

```
IsEmptyOrDBNull (obj) Boolean
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Objeto	`obj`	O objeto a verificar.

Resultado

Tipo	Descrição
Booleano	É verdadeiro se o objeto estiver vazio ou um valor de banco de dados nulo, caso contrário, é falso.

Length

Retorna o comprimento da string dada.

Sintaxe

```
Length (value) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
String	`value`	A string.

Resultado

Tipo	Descrição
Inteiro	O comprimento da string dada.

Max

Retorna o valor mais alto de uma propriedade nomeada a partir de todos os itens em uma coleção.

Sintaxe

```
Max (collection, propertyName) Object
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Coleção de objetos de dados	`collection`	A coleção de elementos a serem pesquisados.
String	`propertyName`	O nome de sistema da propriedade para a qual você pretende determinar o valor máximo na coleção.

Resultado

Tipo	Descrição
Objeto	O valor mais alto na coleção para todos os elementos com o mesmo propertyName.

Min

Retorna o valor mais baixo de uma propriedade nomeada a partir de todos os itens em uma coleção.

Sintaxe

```
Min (collection, propertyName) Object
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Coleção de objetos de dados	`collection`	A coleção de elementos a serem pesquisados.

Tipo	Nome	Descrição
String	`propertyName`	O nome de sistema da propriedade para a qual você pretende determinar o valor mínimo na coleção.

Resultado

Tipo	Descrição
Objeto	O valor mais baixo na coleção para todos os elementos com o mesmo propertyName.

Minute

Retorna o minuto da data/hora fornecidas, no intervalo 0 - 59.

Sintaxe

```
Minute(date) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Data/hora	`value`	A data/hora fornecidas.

Resultado

Tipo	Descrição
Inteiro	O valor do minuto da data fornecida.

Mod

Retorna o restante do numerador/denominador de divisão do número inteiro.

Sintaxe

```
mod (numerator, denominator) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Inteiro	`numerator`	O valor do numerador.
Inteiro	`denominator`	O valor do denominador.

Resultado

Tipo	Descrição
Inteiro	O restante do numerador/denominador de divisão do número inteiro.

Mode

Retorna o valor mais comum de uma propriedade nomeada a partir de todos os itens em uma coleção.

Sintaxe

```
Mode (collection, propertyName) Object
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Coleção de objetos de dados	`collection`	A coleção de elementos a serem pesquisados.
String	`propertyName`	O nome de sistema da propriedade para a qual você pretende determinar o valor mais comum na coleção.

Resultado

Tipo	Descrição
Objeto	O valor mais comum na coleção para todos os elementos com o mesmo nome de propriedade.

Month

Retorna o mês da data/hora fornecidas, no intervalo 1 - 12.

Sintaxe

```
Month (date) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Data/hora	`value`	A data/hora fornecidas.

Resultado

Tipo	Descrição
Inteiro	O mês da data fornecida.

Now

Retorna a data e hora atuais.

Sintaxe

```
Now() DateTime
```

Resultado

Tipo	Descrição
Data/hora	A data e hora atuais.

PropertyValue

Retorna o valor da propriedade com o nome `propertyName` no objeto de dados fornecido.

Sintaxe

```
PropertyValue(dataObject, propertyName) Object
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Objeto de dados	`dataObject`	O objeto de dados a ser testado.
String	`propertyName`	O nome da propriedade a verificar.

Resultado

Tipo	Descrição
Objeto	O objeto com o nome `propertyName`.

RandomBool

Retorna aleatoriamente verdadeiro ou falso quando a probabilidade determina a possibilidade de retornar verdadeiro.

Sintaxe

```
RandomBool(probability) Boolean
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Duplo	`probability`	A probabilidade de verdadeiro ser retornado. Este valor deve estar entre 0 (falso é sempre retornado) e 1 (verdadeiro é sempre retornado).

Resultado

Tipo	Descrição
Booleano	Verdadeiro ou falso, dependendo da probabilidade selecionada

Round - Float

Retorna o número com a precisão especificada (dígitos) mais próxima do valor especificado.

Sintaxe

```
Round (value, digits) Float
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Flutuante	`value`	O valor especificado.
Inteiro	`digits`	O valor da precisão.

Resultado

Tipo	Descrição
Flutuante	Um número de ponto flutuante com a precisão especificada (dígitos) mais próxima do valor especificado.

Round - Integer

Retorna o número total mais próximo do valor especificado.

Sintaxe

```
Round(value) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Flutuante	`value`	O valor especificado.

Resultado

Tipo	Descrição
Inteiro	O número total mais próximo do valor especificado.

Second

Retorna o segundo da data/hora fornecidas, no intervalo 0 - 59.

Sintaxe

```
Second (date) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Data/hora	`value`	A data/hora fornecidas.

Tipo	Descrição
Inteiro	O valor do segundo da data fornecida.

StringPropertyValue

Retorna o valor da propriedade fornecida para o DataObject fornecido. A propriedade deve ser um valor String válido.

Sintaxe

```
StringPropertyValue (dataObject, propertyName) String
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Objeto de dados	`dataObject`	O objeto de dados a ser testado.
String	`propertyName`	O nome da propriedade a ser verificado.

Resultado

Tipo	Descrição
String	O objeto com o nome `propertyName`.

SubString - End

Retorna o substring da string fornecida, do startIndex até ao fim.

Sintaxe

```
Substring (string, startIndex) string
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
String	`value`	A superstring.
Inteiro	`startIndex`	O ponto inicial do substring.

Resultado

Tipo	Descrição
String	O substring formado a partir da posição startIndex ao final do valor e no qual os caracteres são numerados, começando no zero.

SubString - Length

Retorna o substring da string fornecida, começando no startIndex e com o comprimento especificado.

Sintaxe

```
Substring (value, startIndex, length) String
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
String	`value`	A superstring.
Inteiro	`startIndex`	O ponto inicial do substring.
Inteiro	`length`	O comprimento do substring.

Resultado

Tipo	Descrição
String	O substring formado a partir de caracteres de comprimento a partir da posição startIndex do valor e no qual os caracteres são numerados, começando no zero.

Sum

Retorna o valor total de todos os itens de propertyName em uma coleção.

Sintaxe

```
Sum (collection, propertyName) Double
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Objeto de dados	`collection`	A coleção de elementos a serem pesquisados.
String	`propertyName`	O nome do(s) elemento(s) necessário(s) na coleção.

Resultado

Tipo	Descrição
Duplo	O total de elementos com o mesmo nome de propriedade na coleção.

ToBoolean

Retorna uma representação booleana do objeto de entrada.

Sintaxe

```
ToBoolean (object) Boolean
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Objeto	`object`	O objeto a ser representado como um valor booleano.

Resultado

Tipo	Descrição
Booleano	A representação do objeto como um valor booleano.

ToDateTime

Retorna uma representação DateTime do objeto de entrada.

Sintaxe

```
ToDateTime (object) DateTime
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Objeto	`object`	O objeto a ser representado como um valor DateTime.

Resultado

Tipo	Descrição
Data/hora	A representação do objeto como um valor DateTime.

Today

Retorna à data atual.

Sintaxe

```
Today() DateTime
```

Resultado

Tipo	Descrição
Data/hora	A data atual.

ToDouble

Retorna uma representação numérica do ponto flutuante do objeto de entrada.

Sintaxe

```
ToDouble (object) Double
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Objeto	`object`	O objeto a ser representado como um valor Duplo.

Resultado

Tipo	Descrição
Flutuante	A representação do objeto como um valor Duplo.

ToInteger

Retorna uma representação de número inteiro do objeto de entrada.

Sintaxe

```
ToInteger (object) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Objeto	`object`	O objeto a ser representado como um valor Inteiro.

Resultado

Tipo	Descrição
Inteiro	A representação do objeto como um valor Inteiro.

ToString

Retorna uma representação de String do objeto de entrada.

Sintaxe

```
ToString (object) String
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Objeto	`object`	O objeto a ser representado como um valor de String.

Resultado

Tipo	Descrição
String	A representação do objeto como um valor de String.

Year

Retorna o ano da data/hora fornecidas.

Sintaxe

```
Year (value) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nome	Descrição
Data/hora	`value`	O objeto data/hora fornecido.

Resultado

Tipo	Descrição
Inteiro	O ano da data fornecida.

Capítulo 6

Trabalhar com seleções PE

Nesta seção:

Sobre o Administrador do HQ

A página HQ Admin permite configurar opções de integração entre o Portrait Explorer e o Portrait HQ. Para obter mais informações sobre a configuração de listas e domínios, consulte o *Guia de administração do Portrait Explorer*.

Criar seleções com o Portrait Explorer

Para obter informações sobre a criação de seleções usando o Portrait Explorer, consulte a *Ajuda online do Portrait Explorer*.